

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, PRIMER SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO:

Verificación evaluación y cumplimiento, al marco normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo a los términos de respuesta en atención a las solicitudes radicadas en la entidad y los protocolos de servicio al ciudadano, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, con el propósito de evidenciar el grado de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:

Se procede a la verificación, evaluación y cumplimiento a la normatividad aplicable con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la SNR, el Nivel Central, Direcciones Regionales, Oficinas de Registro de la Entidad y protocolos de servicio al ciudadano, dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2022.

MARCO NORMATIVO:

Los parámetros o criterios que serán tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Nacional.
- ✓ Artículo 5 Decreto 491 de 2020.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRSD.
- ✓ Art. 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Y 30 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".
- ✓ Artículo 7 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- ✓ Artículo 2.1.1.6.2 y 2.1.1.3.1.1 Decreto 1081 de 2015.
- ✓ Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- ✓ Resolución 5709 de 06-05-2019 por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la SNR.
- ✓ Guía para la Administración del Riesgo V4-2018.
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V4 2021.
- ✓ Atributos 6 y 7 numeral 3,3 atributos de calidad para la dimensión, del Manual Operativo MIPG.

METODOLOGÍA:

En el Desarrollo de la presente evaluación, se aplicaron métodos de revisión a partir de la información aportada y existente en las bases de datos del aplicativo PQRS-SISG, que fue remitida por correo electrónico, el día 8 de julio de 2022, por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Superintendencia de Notariado y Registro

Código:
GDE – GD – FR – 08 V.03
28-01-2019

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

De igual manera, y con el fin de contar con una información acorde con la Oficina de Atención al Ciudadano, se solicitó información mediante oficio, remitido igualmente, por correo electrónico el día 23 de junio de 2022, el cual fue respondido el día 15 de julio del presente año, por el mismo canal de comunicación.

Se verificó en la página WEB de la entidad, los protocolos de servicio al ciudadano, encuestas de satisfacción, carta de trato digno y publicación de informes mensuales y trimestrales relacionados con las PQRSD radicadas en la SNR.

LIMITACIONES

No existe una política clara que sirva como lineamiento interno, que permita fortalecer los controles sobre la gestión de las PQRSD en la Entidad, en procura de un mejoramiento al servicio misional, que sirva como instrumento para facilitar el ejercicio de esta actividad de seguimiento y evaluación.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento a las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, en su Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de la Vigencia 2022 y de acuerdo con la normatividad vigente asociada al objetivo de este informe, se realizó verificación frente a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas ante la Superintendencia de Notariado y Registro, en el primer semestre de 2022.

Mediante Decreto 2723 de 2014, fue modificada la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro”, donde establecen sus funciones las de sus dependencias y grupos de trabajo”, y en su artículo 19°, señala la labor que le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano, destacando las siguientes funciones:

1. Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.
2. 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 las actuaciones de la Entidad.
3. Recibir, a través de los distintos canales de comunicación que se establezcan para el efecto, cualquier recomendación, denuncia, reclamo o información requerida y relacionada con las funciones que desempeña o servicios que presta la Superintendencia y dar el trámite respectivo, de acuerdo con los procedimientos y las normas vigentes.

Para realizar el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno de Gestión, tomó como muestra los datos existentes en el aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG, respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, remitido por la Oficina de Tecnologías de la Información el 08 de julio de 2022.

1. CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRS

Para el seguimiento del periodo evaluado, se realizó la respectiva verificación donde se constató que la Superintendencia de Notariado y Registro, cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de las solicitudes: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:

En forma Verbal:

- ✓ Presencial: Peticiones recibidas de forma verbal, en horario de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- ✓ Servicio de Interpretación en Lengua de señas, Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 5:00pm, jornada continua. Conforme a lo expuesto por el proceso, existe una persona especializada en el tema, con ubicación en el Nivel Central, que apoya a las Oficinas de Registro, mediante comunicación a través de la aplicación teams en el evento que se requiera.
- ✓ Telefónico: Para peticiones de orientación e información por el Conmutador: 60+(1) 3282121, extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272 Opción 1 Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En forma escrita:

- ✓ Presencial: A través de la ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 26 No. 13- 49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- ✓ Correo físico o certificado: Ventanilla para recepción de documentos.
- ✓ Correo Electrónico: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
- ✓ Portal web de la entidad: Aplicativo virtual de PQRS, atención de forma permanente, link <https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/pqrsdf/>
- ✓ Chat: Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. La respuesta no es inmediata, se atiende a todos en orden de ingreso al chat.
- ✓ WhatsApp: Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilitó la línea 317 435 73 65 de WhatsApp. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua. La respuesta no es inmediata, pero se atiende a todos en orden de llegada. Esta línea es solo para atención en temas de legalización y formalización de la propiedad, si su solicitud es referente a este tema, describa el motivo de su solicitud y diligencie la encuesta.

Para el primer semestre de 2022; en el portal web, mediante la herramienta tecnológica PQRS- SISG, en la Entidad, se registró un total de 31998, discriminadas en la siguiente tabla:

Tabla No.1-Comparación PQRS recibidas en plataforma SISG (II semestre de 2021), Vs primer semestre de 2022.

| DEPENDENCIAS | No. DE PQRS RECIBIDAS EN PLATAFORMA PQRS-SISG PRIMER SEMESTRE DE 2022 | No. DE PQRS RECIBIDAS EN PLATAFORMA PQRS-SISG SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 |
|----------------------|---|--|
| NIVEL CENTRAL | 13048 | 13146 |
| OFICINAS DE REGISTRO | 18950 | 19845 |
| TOTAL PQRS | 31998 | 32991 |

Como se puede observar en la tabla No. 1, se disminuyó en un 3%, las radicaciones de las PQRSD en el primer semestre de 2022, respecto al segundo semestre de 2021; situación que de acuerdo con la información aportada por el líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, obedece a que nuevamente se reactivó la atención presencial en la entidad, lo mismo que en las Oficinas de Registro del País; razón por la cual, se designó un profesional de apoyo, para despejar dudas, y brindar orientación los ciudadanos, frente a los temas registrales que se requieran.

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 enero al 30 de junio de 2022, de acuerdo con la siguiente lista de verificación, encontrando lo siguiente:

Tabla No.2-Validación aplicación de normas.

| CRITERIO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN OCI |
|---------------------|---|---|
| Ley 190 de 1995 | Artículo 54°. 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: | Respecto a la información periódica de las PQRS recibidas en la Entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano, suministró las evidencias de envío de la remisión de los informes trimestrales a la Alta Dirección, correspondiente al primer semestre de 2022. |
| | 1. Servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos. | De acuerdo a los informes publicados en la Web, en el I semestre de 2022, remitido al Representante Legal, se relacionan los siguientes servicios con el mayor número de quejas y reclamos: Trámite Registral: Demora y solicitud de corrección; Trámite Notarial, Servicios en Línea, entre otros. |
| | 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. | Según el análisis realizado y plasmado en el informe del primer trimestre de 2022, las recomendaciones de los particulares, son recopiladas a través de las encuestas de percepción ciudadana, asociadas a 1. La falta de personal en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, 2. Problemas de infraestructura que se presentan en algunas ORIP del País 3. Los tiempos de respuesta y errores en la calificación de los documentos, lo mismo que la falta de orientación para realizar los trámites. La Oficina de Control Interno considera conveniente y necesario incluir dentro de los informes de gestión remitidos al Representante legal, relacionar no solo los servicios y las causas que están generando el mayor número de quejas y reclamos en la Entidad; sino también, las recomendaciones por parte de los ciudadanos para la mejora en la prestación del servicio misional; para lo cual, se sugiere utilizar mecanismos de participación ciudadana. |
| Decreto 491 de 2020 | Artículo 5 estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente: "para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. | La Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 y con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la información, dieron cumplimiento con la adecuación del aplicativo SISG módulo PQRSD, con el fin de ampliar los términos, que permitan brindar la atención a las peticiones y requerimientos elevadas por los ciudadanos. |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019

| | | |
|--|---|---|
| <p>Decreto 2232 de 1995- Artículo 9°</p> | <p>Artículo 9°.-Actividades del jefe -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> | <p>De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina de atención al Ciudadano, los informes trimestrales fueron remitidos a la Superintendente de Notariado y Registro, (Primer Trimestre) mediante oficio con radicado SNR2021E006691 del 12-04-22, y oficio con radicado SNR2021E006691 fecha 14-07-22, (Segundo Trimestre), por lo que se observa cumplimiento conforme a lo dispuesto en el Artículo 9° Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe.</p> <p>Se observa que los informes de las PQRSD, correspondientes al primer y segundo trimestre de 2022, fueron publicados en la página Web de la Superintendencia, a través del siguiente LINK: https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/formatos/.</p> |
| <p>Decreto 1081 de 2015</p> | <p>Artículo 2.1.1.6.2. -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. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> | <p>En lo correspondiente al primer semestre de 2022, los informes de PQRSD fueron presentados de forma cuantificada correspondientes a peticiones, quejas y reclamos, relacionando la cantidad de las peticiones recibidas y clasificadas por cada período.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada, se observó que las solicitudes trasladadas a otras instituciones, correspondieron a un total de 1534, dando cumplimiento a este trámite.</p> <p>En los informes del I y II. Trimestre de 2022, publicados en la Web de la entidad, se relacionan el número de PQRSD respondidas en términos y las extemporáneas.</p> <p>Para el periodo evaluado, no se identificaron solicitudes de PQRSD, a las cuales se les haya negado el acceso a la información.</p> |
| <p>Ley 1437 de 2011</p> | <p>“ARTÍCULO 7°. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 artículo 5 de este código</p> <p>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.</p> | <p>Respecto al sistema de turnos para el periodo evaluado; se pudo identificar que la Oficina de Atención al Ciudadano, estableció por medio de la página Web de la entidad, el servicio de asignación de turnos para la atención al ciudadano; de igual forma, se brinda la atención de acuerdo al orden de llegada en las instalaciones; para quienes no registren el turno virtual.</p> <p>Revisada la página Web de la Superintendencia de Notariado y Registro, en el link de Atención al Ciudadano, se encuentra publicada la carta de trato digno, en cumplimiento con lo dispuesto en el numeral 5 artículo 7 Decreto 1437 de 2011; no obstante, requiere ser actualizada.</p> |
| <p>Decreto 1166 de 2016</p> | <p>“ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la</p> | <p>La SNR cuenta con una dependencia ubicada en las instalaciones del Nivel Central, quien se encarga de gestionar las PQRS. En relación con las peticiones presentadas de forma verbal-telefónica, se realiza a través de un aplicativo que permite el control que permite identificar al responsable que brinda la atención y permite dejar el registro de cada solicitud. Sin embargo, de acuerdo a lo expresado por el líder del proceso, se realiza la cuantificación del número de solicitudes, pero no se realiza el análisis y verificación de la calidad de los datos registrados en el sistema, lo mismo que la</p> |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019

| | | |
|------------------|---|---|
| | comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos: 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición y siguientes...” | tipología que presenta cada una de las solicitudes; por lo anterior, se recomienda establecer un control que permita establecer cumplimiento en el registro de los datos básicos que exige la norma y la tipología para que haga parte de las estadísticas en la entidad. |
| Ley 1474 de 2011 | “Art. 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la 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. 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. | <p>La entidad cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano que se encarga de recibir y tramitar las PQRSD que los ciudadanos formulan relacionadas con el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Notariado y Registro.</p> <p>La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a este Artículo, semestralmente realiza un informe de seguimiento frente al cumplimiento de las normas vigentes sobre la materia; el cual es enviado al Representante Legal, al Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano y a la Oficina Asesora de Planeación; igualmente, se publica en el link de transparencia de la página Web de la Entidad.</p> <p>Se observó que en la página Web de la Superintendencia, existe el Link de quejas y reclamos, el cual cuenta con fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, en el link: https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion-y-pida-una-cita/</p> |

De acuerdo a lo revisado, en la columna “Verificación OCP”, se registraron las observaciones realizadas en relación con criterios normativos señalados en la columna No.1.

3. PQRSD RECIBIDAS Y CLASIFICADAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN, PRIMER SEMESTRE DE 2022.

De acuerdo con la verificación realizada a los datos de las PQRSD, descargados del sistema, por la Oficina Tecnología de la Información y remitidos a esta Oficina el 8 de julio de 2022, se presentan los datos estadísticos de las PQRSD recibidas en el I semestre de 2022, teniendo en cuenta los diferentes canales y tipo de solicitud:

Tabla N°3, número de PQRSD recibidas por plataforma SIGS en la entidad, según los canales de comunicación y tipo.

| TIPO | CORREO ELECTRONICO | CORRESPONDENCIA FISICA | TELEFONO | VENTANILLA | WEB | TOTAL POR TIPO |
|--|--------------------|------------------------|----------|------------|-------|----------------|
| DENUNCIA | 183 | 3 | 0 | 12 | 226 | 424 |
| PETICIÓN | 18488 | 256 | 8 | 566 | 7236 | 26554 |
| QUEJA | 636 | 16 | 14 | 83 | 1739 | 2488 |
| RECLAMO | 168 | 1 | 0 | 15 | 2179 | 2363 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 133 | 2 | 0 | 0 | 0 | 135 |
| SUGERENCIA | 3 | 0 | 0 | 0 | 31 | 34 |
| TOTAL POR CANAL | 19611 | 278 | 22 | 676 | 11411 | 31998 |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019

Conforme a la gráfica anterior, respecto a la clase de canal utilizado, se recibió un total de 31.998 PQRSD en la entidad, a través del aplicativo PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado, con un 61.28%; seguidamente, la web con el 35.66%; le sigue el registro en la ventanilla, con el 2.39%; situación que permite evidenciar la utilidad ampliamente de los canales virtuales, por parte del ciudadano.

De acuerdo con el tipo de solicitud, las “peticiones” registradas equivalen a 82.98%, siendo el tipo de solicitud más relevante respecto a los demás; en segundo lugar, se encuentran las “quejas” con el 7.77%, los “reclamos” con el 7.38%, “denuncias” con un 1.32% “Solicitudes de información” 0.42% y “sugerencias” 0,1%.

Es importante resaltar, que de acuerdo con el tipo de PQRSD radicadas por los diferentes canales, el 82.98% corresponde a peticiones.

Cabe anotar; que una vez verificada las PQRSD, según muestra tomada del aplicativo SISG, para el presente periodo, se observó la disminución del número de solicitudes de PQRSD vencidas; se evidencia además, haberse tenido en cuenta las recomendaciones y alertas realizadas mes a mes, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico a las diferentes dependencias y ORIP.

Respecto al tipo de PQRS más recurrente, se observó que siguen siendo las relacionadas con el trámite registral, asociadas con la demora en la calificación y la solicitud de correcciones.

4. CANALES TELEFONICO, CHAT Y PRESENCIAL

Para realizar la verificación de los datos referentes a los canales Telefónico, Chat y Presencial, se tuvo en cuenta los informes publicados en la web y la información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano en correo de 15 de julio, la cual se resume en la siguiente tabla:

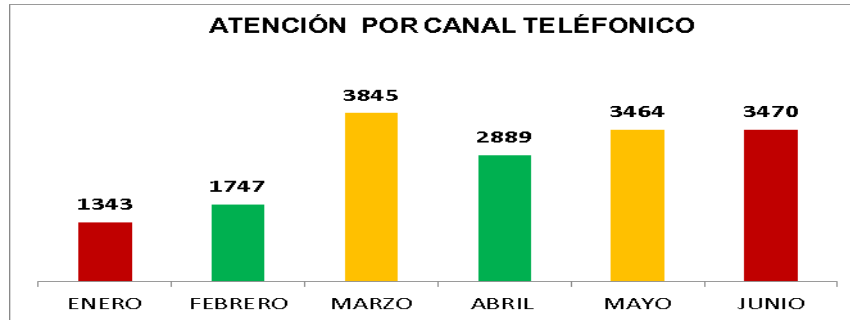
Tabla N°4, número de PQRSD recibidas telefónica, chat y presencial

| PQRSD RECIBIDAS POR LOS CANALES TELEFONICO, CHAT Y PRESENCIAL | |
|---|-----------------------------------|
| CANALES DE ATENCIÓN (Oficina Atención al Ciudadano) | DATOS PUBLICADOS EN LA PAGINA WEB |
| PQRSD atención telefónica | 17716 |
| PQRSD atención Chat | 14024 |
| PQRSD atención Presencial | 6285 |

4.1. PQRSD ATENDIDAS POR TELEFONO

De acuerdo con la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se relaciona en la siguiente gráfica, la cantidad de solicitudes atendidas mediante el canal telefónico por cada uno de los operadores que integran esta dependencia, mes a mes:

| ATENCIÓN DE PQRSD POR CANAL TELEFÓNICO | | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| ATENCIÓN AL USUARIO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| ATENCIÓN POR LAMADAS TELÉFONICAS | 1343 | 1747 | 3845 | 2889 | 3464 | 3470 |



Mediante la presente gráfica, se evidencia que es el segundo canal más utilizado por los ciudadanos, después de la Web, registrando un alto número de llamadas en los meses correspondientes a marzo, mayo y junio del presente año, con un total de 16.758 solicitudes.

Así mismo, se observó que en los archivos de Excel aportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, existen algunas casillas sin diligenciar, lo mismo que uno de los archivos, no cuenta con título, nombre de las casillas y el nombre de la persona que realizó la atención.

De otra parte, de acuerdo con lo expresado por el líder del proceso, no se realiza análisis de la calidad de la información registrada por las personas que atienden las llamadas, tampoco cuentan con datos de acuerdo con la tipología, para que hagan parte de las estadísticas relacionadas con las PQRSD en la entidad.

De igual forma se observó que al realizar la llamada en la extensión 1269, se menciona el nombre de un funcionario que hizo parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, que en la actualidad se encuentra fallecido, por lo que se recomienda actualizar la información de acuerdo a las novedades presentadas.

4.2. PQRSD ATENDIDAS POR CHAT

Verificado el registro de solicitudes por el canal Chat, se observa que se atendieron a 14.024 ciudadanos, lo que demuestra por el número de solicitudes atendidas, que es el tercer canal más utilizado después del canal telefónico.

Al verificar el registro de conversaciones a través de este canal, se observa que es atendido dentro de los parámetros establecidos, demostrando el respeto por el ciudadano y entregando la información de forma clara; sin embargo, de acuerdo con la verificación de horario de atención, se observa que algunos días, al inicio y final de la jornada, (horario establecido 8:00 a 16:30) quedan sin contestar algunas solicitudes, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla N°5. Verificación canal Chat.

| FECHA | HORARIO QUE REGISTRA ATENCIÓN | OBSERVACIÓN |
|------------|-------------------------------|---|
| 6/01/2022 | 08:24 A 16:53 | Horario cubierto con normalidad. |
| 14/01/2022 | 07:54 A 13:01 | Solo hubo respuesta a peticiones en el horario registrado en la casilla anterior, se dejaron de contestar 56 solicitudes. |
| 25/01/2022 | 08:00 A 16:39 | Entre 8:00 y 8:41 se dejaron de contestar 10 solicitudes. |

| | | |
|------------|---------------|---|
| 1/02/2022 | 08:35 A 16:22 | Entre 8:00 y 8:30 se dejaron de contestar 14 solicitudes |
| 10/02/2022 | 08:21 A 16:29 | Horario cubierto con normalidad. |
| 23/02/2022 | 08:02 A 16:17 | Horario cubierto con normalidad. |
| 3/03/2022 | 08:00 A 16:13 | Horario cubierto con normalidad. |
| 17/03/2022 | 08:11 A 16:13 | Horario cubierto con normalidad. |
| 31/03/2022 | 08:09 A 16:08 | Entre 8:00 y 8:07 se dejaron de contestar 3 solicitudes y 7 solicitudes entre las 16:13 a 16:30 |
| 7/04/2022 | 08:01 A 16:27 | Horario cubierto con normalidad. |
| 21/04/2022 | 08:10 A 16:29 | Horario cubierto con normalidad. |
| 28/04/2022 | 08:05 A 16:05 | Después de 16:08 se dejaron de atender 14 solicitudes. |
| 2/05/2022 | 08:10 A 16:19 | Se dejó de atender un visitante al inicio y uno al final de la jornada. |
| 20/05/2022 | 06:56 A 17:57 | Después de 15:57 se dejaron de atender 4 solicitudes. |
| 31/05/2022 | 08:07 A 16:39 | Horario cubierto con normalidad. |
| 5/06/2022 | 08:19 A 16:56 | Horario cubierto con normalidad. |
| 13/06/2022 | 08:12 A 16:27 | Horario cubierto con normalidad. |
| 29/06/2022 | 08:08 A 16:28 | Horario cubierto con normalidad. |

Por lo anterior, se recomienda el cumplimiento del horario establecido para dar respuesta al ciudadano, a fin de evitar el riesgo de aumentar las quejas y reclamos por este motivo.

4.3. PQRSD ATENDIDAS PRESENCIAL

Verificados los informes realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, se identificaron 6285 PQRSD atendidas de forma presencial en primer semestre de 2022.

Esta información se registra de forma manual en formatos que reposan archivados en carpetas, que luego son incluidos en el aplicativo SISG, que permita llevar el registro estadístico y el contenido de la información respecto al trámite suministrado.

No obstante; algunas casillas del formato no se encuentran diligenciadas con los datos correspondientes; según lo manifestado por el líder del proceso, al igual que en el canal telefónico, no se realiza análisis de la calidad de la información registrada.

En conclusión, respecto a los canales anteriormente mencionados, se recomienda diligenciar a cabalidad los formatos dispuestos para este trámite, lo mismo que analizar la calidad de los datos registrados en cada uno de los aplicativos, realizar la actualización de la información según novedad y tener en cuenta cada una de las tipologías de los mismos a fin de evitar el riesgo de publicar estadísticas erradas.

5. VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD RADICADAS POR LOS CIUDADANOS, SEGÚN MUESTRA.

Verificados los datos descargados del aplicativo para PQRSD- SISG, el día 8 de julio 2022, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 557 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, (329 para ORIP y 228 nivel central), encontrando lo siguiente:

Código:
GDE – GD – FR – 08 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

Tabla N°6, validación de normas y términos de respuesta a las PQRSD, primer semestre de 2022.

| DEPENDENCIA | TOTAL PQRS MUESTRA | DÍAS DE TRAMITE FUERA DE TERMINOS | FINALIZADA EN SIGS | SIN RESPUESTA DE FONDO | REDIRECCIONADAS | CONTINUAN EN TRAMITE | RESPUESTA FUERA DE TERMINOS |
|---------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| ORIPS | 329 | Hasta 15 | 321 | 196 | 12 | 8 | 103 |
| NIVEL CENTRAL | 228 | Hasta 10 | 214 | 141 | 16 | 14 | 12 |
| TOTAL | 557 | | 535 | 337 | 28 | 22 | 115 |

Luego de haber verificado los datos correspondientes a las PQRSD radicadas en el aplicativo SIGS, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRSD-SIGS, 535 PQRSD de las seleccionadas en la muestra, que equivale al 96% de ésta, para el primer semestre; sin embargo, en el análisis realizado, se pudo evidenciar lo siguiente:

De las 535 PQRSD finalizadas, se encontró que a 337 de ellas; es decir, el 63%, no se les dio una respuesta de fondo; de forma completa y de conformidad con lo requerido por el ciudadano, situación que podría ocasionar la materialización de un riesgo de incumplimiento del Art.13 de la Ley 1755 de 2015.

- De las 535 PQRSD finalizadas, se encontró que 115 o sea el 21.5 % de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- El 4.11% del total de la muestra de PQRSD, es decir, 22 continúan en trámite.
- El 5.2% del total de la muestra, es decir 28 fueron re-direccionadas.

Finalmente, conforme al análisis realizado, nuevamente se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSD, establecido el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y PQRSD finalizadas sin respuesta de fondo, inobservándose el artículo Art.13 de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo a lo anterior, se recomienda continuar generando las alertas tempranas a los diferentes líderes de los procesos involucrados, con el fin de evitar respuestas fuera de términos, lo mismo que socializarles la responsabilidad que emitan respuestas de fondo acorde con la solicitud elevada por el ciudadano; en ese mismo sentido, no se debe finalizar la PQRSD en el sistema, hasta tanto no se brinde una respuesta de fondo al ciudadano.

6. ANÁLISIS DE PQRSD POR DEPENDENCIA.

Tabla No.7 PQRSD por dependencia.

| DEPENDENCIA | PQRSD RADICADAS 1er SEMESTRE 2022 | PQRSD RADICADAS 2do SEMESTRE 2021 | DIFERENCIA | VARIACIÓN 1 Sem. 2022 Vs 2 sem. 2021 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|------------|--------------------------------------|
| Oficina de Atención al Ciudadano | 6454 | 5636 | -818 | AUMENTO 12.67% |
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 1709 | 1823 | 114 | DISMINUYO 6.25% |
| Dirección Técnica de Registro | 986 | 1261 | 275 | DISMINUYO 21.80% |
| Delegada para P.F.R de Tierras | 889 | 922 | 33 | DISMINUYO 3.57% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 514 | 824 | 310 | DISMINUYO 37.62% |
| Oficina Asesora Jurídica | 563 | 655 | 92 | DISMINUYO 14% |
| Delegada para el Registro | 596 | 620 | 24 | DISMINUYO 3.27% |
| Dirección de Administración Notarial | 321 | 536 | 215 | DISMINUYO 40.11% |
| Dirección de Talento Humano | 156 | 171 | 15 | DISMINUYO 8.77% |
| Subdirección de Apoyo Jurídico Registral | 280 | 286 | 6 | DISMINUYO 2.09% |
| Oficina de Tecnología de la Información | 75 | 96 | 21 | DISMINUYO 21.87% |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019

| | | | | |
|--|--------------|---------------|----------|------------------|
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 216 | 206 | -10 | AUMENTO 4.62% |
| Dirección de Contratación | 41 | 46 | 5 | DISMINUYO 10.86% |
| Secretaría General | 27 | 19 | -8 | AUMENTO 29.62% |
| Oficina Asesora de Planeación | 33 | 20 | -13 | AUMENTO 39.39% |
| Delegada Notariado | 49 | 9 | -40 | AUMENTO 81.6% |
| Despacho | 7 | 10 | 3 | DISMINUYO 30% |
| D. Regional Andina | 0 | 1 | 1 | -- |
| D. Regional Caribe | 0 | 5 | 5 | -- |
| D. Regional Centro | 1 | 0 | - | -- |
| IVC Catastral | 131 | 0 | - | -- |
| TOTAL | 13048 | 13.146 | - | - |

De la tabla anterior, se concluye que de forma general, disminuyeron las radicaciones correspondientes a PQRSD en el Nivel Central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 31 de diciembre de 2021, en un 1,74%, sin embargo, en la Oficina de Atención al Ciudadano aumentaron en un 12.67%, la Delegada para el Notariado en 81,6%, Oficina Asesora de Planeación 39.39%, Control Interno Disciplinario 4.62% y Secretaría General 29.62%.

Así mismo, se observa una disminución en la cantidad de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2022, respecto al segundo semestre de 2021, así: En la Dirección Administrativa y Financiera en un 37.62%, en la Dirección Técnica de Registro 21.80%, Dirección de Administración Notarial 40.11%, Vigilancia y Control Notarial 6.25%, Oficina Asesora Jurídica 14%, Delegada para P.F.R de Tierras 3.57%, Delegada para el Registro 3.27%, Dirección del Talento Humano 8.77%, Oficina de Tecnología de la Información en 21.87 %, Dirección de Contratación 10.86%, Apoyo Jurídico Registral 2.09%.

De acuerdo al análisis anterior, para el presente seguimiento; de las 17 dependencias que se confrontaron con PQRSD registradas en el aplicativo SISG, solamente en 5 dependencias se incrementó el número de PQRSD radicadas en el I semestre de 2022. Respecto al tema relacionado con la Inspección, Vigilancia y Control Catastral; se radicaron PQRSD, por primera vez, en el I semestre de la presente vigencia, correspondiente a 131.

7. VERIFICACIÓN DEL TIEMPO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME A LA ALTA DIRECCIÓN, CONFORME A LA LEY Y AL PROCEDIMIENTO

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, respecto al tiempo de presentación del informe de PQRS trimestral a la Alta Dirección, se observó que el informe del primer trimestre de 2022, fue remitido con oficio SNR2021E006691 del 12-04-22 y para el segundo trimestre, con oficio SNR2021E006691 fecha 14-07-22.

Lo anterior, dando cumplimiento al artículo 9 Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe – Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

8. MATRIZ DE RIESGOS

Después de verificar la matriz de riesgos del proceso “Atención a Peticiones” aportada por la Oficina Asesora de Planeación, se observó que no ha sufrido ningún avance en el proceso de actualización, respecto a lo observado en el seguimiento realizado por esta Oficina en el segundo semestre de 2021.

Superintendencia de Notariado y Registro

Código:
GDE – GD – FR – 08 V.03
28-01-2019

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

Por lo expuesto anteriormente, en el presente seguimiento, no es posible realizar la evaluación de diseño de controles y el seguimiento correspondiente a los riesgos de dicho proceso, hasta tanto la Oficina de Atención al Ciudadano culmine el proceso de actualización, verificación, aprobación y publicación de dicha matriz.

No obstante, se realizó verificación de las evidencias que reposan en la one drive, respecto al seguimiento a controles, para el primer cuatrimestre de 2022, donde se observó que el proceso Vigilancia y Control Notarial aportó las siguientes evidencias: 1. Correos en el que alerta sobre las PQRSD próximas a vencerse; 2. Comunicaciones a la Oficina de Tecnologías de la información en las que solicita reunión para tratar temas referentes a la radicación de la PQRSD en el aplicativo SISG; 3. Actas de seguimiento a las PQRSD de forma semanal; y 4. Archivo en Excel, donde realizan el control semanal de las PQRSD propias de esa dependencia

Las evidencias antes descritas, se encuentran en una carpeta titulada Riesgo 1 y en su interior se observan discriminadas como C1, C2, C3 y C4; sin embargo, al revisar la matriz de riesgos; éstas corresponden al riesgo 4. Situación por la cual, se hace necesario reiterar la recomendación al líder del Proceso “Atención a Peticiones” de agilizar la actualización de la matriz de riesgos, teniendo en cuenta que es un tema transversal, porque los procesos que participan deben ser ilustrados de esta organización para que al momento de incluir las evidencias de la gestión frente a las PQRSD a cargo, se dispongan donde corresponde, evitando el riesgo de publicar información incompleta o errada, que pueda generar confusión.

Por lo anterior; se recomienda, contar con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación e involucrar a los líderes de los diferentes procesos, a fin de implementar actividades de control, orientadas a prevenir y mitigar y evitar la materialización de riesgos; igualmente, se hace necesario realizar autoevaluaciones periódicas en la ejecución de los controles, a fin de garantizar la eficacia de los mismos, conforme lo establece la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 4 y 5.

Finalmente, verificados los tiempos de respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad, para el primer semestre de 2022, nuevamente se identificó la materialización del riesgo “Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados” inobservándose con esto, lo dispuesto al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.

No está demás, considerar la posibilidad de modificar y unificar el nombre del riesgo asociado al incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD.

9. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD

9.1. PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

De acuerdo con la verificación realizada al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, por la Oficina de Atención al ciudadano, se observó que consta de tres hallazgos.

Tabla No. 8 –Verificación Plan de Mejoramiento CGR.

Código:
GDE – GD – FR – 08 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

| HALLAZGO | OBSERVACION OCI |
|---|---|
| H19. Revisadas las PQS durante el 2014, se evidencia que los hechos más recurrentes están relacionados con la demora en la atención. | De acuerdo con la verificación realizada por la OCI, al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República por la Oficina de Atención al ciudadano, se observó que en seguimiento efectuado a PQRSD en el segundo semestre de 2021, se emitió pronunciamiento de ineffectividad de las acciones implementadas; generando algunas recomendaciones orientadas hacia el fortalecimiento del análisis causa raíz, reformulando y reprogramando las acciones de mejoramiento inicialmente propuestas, a fin de garantizar el cierre de los hallazgos y evitar la materialización del riesgo de incumplimiento de los términos de respuesta. La Oficina de Atención al Ciudadano continúa remitiendo mediante correo electrónico, las alertas de vencimiento de términos de las PQRSD a los diferentes procesos, sin embargo, el riesgo se sigue materializando. Así mismo, se evidenció en informes trimestrales de PQRS, publicados por dicha Oficina, vencimiento de términos de respuesta de 842 PQRSD en primer trimestre y 589 en el segundo trimestre de 2022, radicadas virtualmente, razón por la cual se reitera ineffectividad de las acciones. |
| H19. De otra parte, se observa que en la vigencia 2014 de las 127 PQRSD recibidas por la ORIP Tunja, 84 eran susceptibles de respuesta al ciudadano de las cuales 61 fueron atendidas con oportunidad mientras que 23 que corresponde a un 23% se les dio respuesta fuera de términos. H19. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. La orip sobrepasa las respuestas en más de 15 días. H19. La ORIP de Ibagué no cumple con los términos establecidos en dar respuesta a las peticiones de PQRSD, dado que en la muestra de 30 peticiones 8 están incumplidas. | |
| H84. Revisado con corte al 31-12-18 el servicio de atención a las PQRSD, administrada en principio en el aplicativo Certicámara y luego migrada al sistema SISG, se pudo establecer que en 700 casos se presentó incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos. | |
| H100. Participación ciudadana. La SNR allegó un soporte del SIIF nación con unos pagos efectuados, donde no se presentan las acciones adelantadas para la participación ciudadana. Con corte a 31/12/2019, se presentan 823 solicitudes donde no se cumplió con los términos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados. | |

De acuerdo con las observaciones registradas de la tabla anterior; se concluye que las actividades y acciones no han sido efectivas, por lo que se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, realizar el análisis causa raíz en conjunto con los procesos involucrados y se reformulen acciones de mejoramiento efectivas que garanticen el cierre de los hallazgos; igualmente, se tenga en cuenta el procedimiento “Formulación y Seguimiento a Planes de Mejoramiento” y la comunicación y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación. Esta recomendación es reiterativa.

9.2. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

Verificado el Plan de Mejoramiento Institucional, se registran las observaciones en el siguiente cuadro:

Tabla No. 9 –Verificación Plan Mejoramiento Institucional

| HALLAZGO | OBSERVACION DE LA OCIG |
|---|--|
| 2019201-Deficiente administración, seguimiento y control de las PQRSD 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) | De acuerdo con la verificación realizada al plan de mejoramiento Institucional suscrito por la Oficina de Atención al ciudadano, se observó que en seguimiento efectuado a PQRSD en el segundo |

| | |
|--|---|
| <p>2019205-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 PQRSD 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> | <p>semestre de 2021, se emitió pronunciamiento de ineffectividad de las acciones implementadas; generando algunas recomendaciones orientadas hacia el fortalecimiento del análisis causa raíz, reformulando y reprogramando las acciones de mejoramiento inicialmente propuestas, a fin de garantizar el cierre de los hallazgos y evitar la materialización del riesgo de incumplimiento de los términos de respuesta.</p> |
| <p>2019206- 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. 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>La Oficina de Atención al Ciudadano continúa remitiendo mediante correo electrónico, las alertas de vencimiento de términos de las PQRSD a los diferentes procesos, sin embargo, el riesgo se sigue materializando. Así mismo, se evidenció en informes trimestrales de PQRS, publicados por dicha Oficina, vencimiento de términos de respuesta de 842 PQRSD en primer trimestre y 589 en el segundo trimestre de 2022, radicadas virtualmente, razón por la cual se reitera ineffectividad de las acciones y en consecuencia el hallazgo se mantiene.</p> |
| <p>2020108-Se pudo evidenciar el procedimiento y/o los lineamientos para ingresar a la plataforma los PQRSD recibidos en la ORIP, teniendo en cuenta que a la fecha de la auditoría no están siendo subidas a la plataforma de PQRSD; tampoco las solicitudes de consulta que son allegados por otras entidades del estado. Esta situación, podría conllevar a generar riesgo de incumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.1 de la ISO 9001:2015 y a lo señalado en el MIPG, 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados, en su numeral 3.4, y en relación con las PQRSD que señala: -La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD. -La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos."</p> | |
| <p>2020128-Se identificó que en promedio se vienen requiriendo un total de 20 a 23 encuestas de satisfacción, las cuales estaban en físico en la ORIP, y al revisar la meta establecida para la ORIP se encontró que fueron asignadas un total de 70 encuestas, por lo cual se determina que no se dio cumplimiento a la meta establecida mensualmente.</p> <p>Por lo anterior, se podría llegar a generar el riesgo de incumplir con lo señalado en el numeral 9.1.3 – al no contar con los soportes necesarios para efectuar el análisis y evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.</p> | |
| <p>2020201-La Superintendencia Delegada para el Notariado ha presentado avances en el desarrollo del procedimiento "Tratamiento de las PQRSD en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial"; sin embargo, durante el período auditado se volvió a identificar la materialización del riesgo "Demora en la respuesta al ciudadano, como se encuentra demostrado en los diferentes informes mensuales y semestrales generados por esta misma Delegada; generándose con éste, el incumplimiento al numeral 6.1. ISO 9001:2015; en cuanto al seguimiento y cumplimiento de controles establecidos para mitigar el riesgo identificado. Así como lo determinado en el Decreto No.1499/2017: MIPG – 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 – Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad.</p> | <p>Una vez verificadas las evidencias en la one drive, para el presente hallazgo, se observa que el proceso se encuentra gestionando las acciones correspondientes a dar respuesta a las PQRSD en los términos establecidos.</p> <p>Sin embargo, aun cuando todavía se identifican algunas solicitudes respondidas fuera de términos, se pudo observar que han disminuido respecto al semestre anterior, ya que el proceso realiza semanalmente acciones de control al interior del grupo.</p> <p>No obstante, se evidencian acciones de mejora continua, durante el semestre evaluado, se identificó ineffectividad frente a las acciones formuladas, razón por la cual el hallazgo se mantiene.</p> |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019

Es importante resaltar la labor que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano frente al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; sin embargo, se requiere de una mayor sinergia con toda las dependencias de la entidad a fin de establecer compromisos y estrategias que garanticen la eficiencia y efectividad en el proceso de gestión y respuesta oportuna de las PQRSD; es así como se reitera la recomendación de reformular el plan de mejoramiento, donde se realice un análisis de causa raíz, junto con las dependencias involucradas, que permita la implementación de acciones eficaces y efectivas que conlleven a erradicar las causas que originaron los hallazgos.

Finalmente, se concluye que las actividades y acciones no han sido efectivas para el cierre de los hallazgos, por lo que se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano tener en cuenta, la Política de Operación, el procedimiento "Formulación y Seguimiento a Planes de Mejoramiento" y la comunicación y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación. Esta recomendación es reiterativa.

10. CONCLUSIONES

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano, continúa gestionando el proceso "Atención a Peticiones" mediante la generación de alertas, de forma mensual, para todas las dependencias y ORIP, antes del vencimiento de los términos de respuesta a las PQRSD, a través de correo electrónico, con el fin de que los procesos brinden una respuesta oportuna a las PQRSD.

Se resalta la gestión adelantada en la implementación del servicio de Interpretación en Lengua de señas, en el horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 5:00pm, jornada continua. Conforme a lo expuesto por el líder del proceso, donde existe una persona especializada en el tema, ubicada en la dependencia de Atención al Ciudadano, en el Nivel Central, quien apoya a las Oficinas de Registro a nivel nacional, mediante comunicación a través de time, en el evento que se requiera.

Se observó la disminución en un 3%, en la radicación de las PQRSD en el primer semestre de 2022, respecto al segundo semestre de 2021; situación que de acuerdo con la información aportada por el líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, obedece a que nuevamente se reactivó la atención presencial en la entidad, lo mismo que en las Oficinas de Registro del País; razón por la cual, se designó un profesional de apoyo, para despejar dudas, y brindar orientación los ciudadanos, frente a los temas registrales que se requieran

Se evidenció incumplimiento a los términos legales de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe; razón por la cual, se sigue materializando el riesgo de "Posibilidad de incumplimiento legal en atención oportuna de las PQRS."

Se emitió pronunciamiento de ineffectividad de las acciones implementadas en los planes de mejoramiento; no fueron atendidas las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, en el Informe de Seguimiento a las PQRSD, correspondiente al segundo semestre de 2021, toda vez que no se evidencia la reformulación y reprogramación de las acciones, como resultado del pronunciamiento de ineffectividad del Plan.

Se evidenció desactualización de la matriz de riesgos del proceso "Atención a Peticiones" se reitera recomendación al líder del proceso "agilizar la actualización de la matriz de riesgos, teniendo en cuenta que es un tema transversal, teniendo en cuenta que es un tema transversal, porque los procesos que participan deben ser ilustrados de esta organización para que al momento de incluir las evidencias de la gestión frente a las PQRSD a cargo, se dispongan donde corresponde, evitando el riesgo de publicar información incompleta o errada, que pueda generar confusión.

Superintendencia de Notariado y Registro

Código:
GDE – GD – FR – 08 V.03
28-01-2019

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

Verificados los tiempos de respuesta de las PQRS radicadas en la entidad, para el primer semestre de 2022, se identificó la materialización del riesgo “Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados” por lo que no se le está dando cumplimiento a lo dispuesto al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.

A continuación, se detalla los hallazgos en la matriz de resultados:

11. MATRIZ DE RESULTADOS –Plan de Mejoramiento Institucional

Tabla No. 10–Matriz de Resultados

| CODIGO DEL HALLAZGO | DESCRIPCION DEL HALLAZGO | TIPO DE HALLAZGO | PRONUNCIAMIENTO/RECOMENDACION | PROCESO Y/O DEPENDENCIA |
|---------------------|---|------------------|---|---|
| 2019201 | Incumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, incumpliendo con lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755, (Ley 190/95, Art. 54; Decreto 2232/95, Art.9; Decreto 1081/15, Art.2.1.1.6.2, numerales 2-3 y 4) de 2015 y PQRS finalizadas sin respuesta de fondo, incumpliendo el artículo Art.13 de la Ley 1755 de 2015, generándose con esto, la materialización del riesgo de “Posibilidad de incumplimiento legal en atención oportuna de las PQRS.” | NCRR | Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, tomar acciones efectivas con aquellos procesos que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS, que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite; adicionalmente, actualizar la matriz de riesgos del Proceso atención a peticiones, fortaleciendo el análisis causa raíz de este hallazgo y diseñando controles efectivos tendientes a evitar la materialización de este riesgo. | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -DIRECCION TECNICA REGISTRAL |
| | Incumplimiento de los numerales 13, 15, 17,18, 22, 23 y 24 de la Política de Operación del macroproceso “Sistemas Integrados de Gestión; por cuanto no se han reformulado las acciones en los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la Republica y la Oficina de Control Interno, como resultado del pronunciamiento de ineffectividad. | NCRR | Reformular y reprogramar el Plan de Mejoramiento que debe suscribirse con acciones efectivas orientadas a subsanar las causas generadoras de los hallazgos, por parte de los responsables de los procesos involucrados” en cumplimiento a la Política de Operación asociada con el Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Planes de Mejoramiento” Esta recomendación es reiterativa. | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -DIRECCION TECNICA REGISTRAL |

Tipo de Hallazgo:

NCR-No Conformidad Real Recurrente: Incumplimiento de una norma o requisito.

NCP-No Conformidad Potencial Recurrente: Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

Cordialmente,

RITA CECILIA COTES COTES

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

| | |
|--|--|
| Elaborado por: María Fernanda Reyes. María Stella Reyes. | Aprobó por: Dra. Rita Cecilia Cotes Cotes |
| Cargo: Profesional Especializada. Técnico Administrativo | Cargo: Jefe Oficina Control Interno de Gestión |
| Fecha de elaboración: 26-07-2022 | Fecha de Aprobación: 28-02-2022 |
| Proceso: Atención a peticiones | Versión: 1 Informe de Seguimiento a PQRS |

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

Código:

GDE – GD – FR – 08 V.03

28-01-2019