

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO:

Realizar el seguimiento a las gestiones adelantadas para 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, durante el segundo semestre de 2022, conforme a la normatividad establecida.

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 julio a 31 de diciembre 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.
- ◆ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRSD.
- ◆ Art. 13, 14- 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".
- ◆ Decreto 2232 de 1995 Art. 8 y 9.
- ◆ Artículo 7 y 14 LEY 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.

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 7 de febrero de 2023, por la Oficina de Tecnologías de la Información.

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 1 de febrero de 2023, el cual fue respondido el día 8 de febrero 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.

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

Así mismo se realizó visita el 22 de febrero de 2023 a la Oficina de Atención al Usuario con el fin de corroborar la información enviada mediante correo electrónico.

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 2023 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 segundo semestre de 2022.

Mediante Decreto 2723 de 2014, fue modificada la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro”, donde se establecen las funciones de los 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 julio y el 31 de diciembre de 2022.

1. CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD

Para el seguimiento del periodo evaluado, y de acuerdo con respuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano, se contó, con los siguientes canales de comunicación para la recepción de las solicitudes: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, en la entidad:

- Presencial: En la Oficina de Atención al Ciudadano, con horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada continua.
- Telefónico: Para peticiones de orientación e información por el Conmutador: 60+(1) 3282121, extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272.
- Línea 01-8000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Canal Chat con un horario de atención de 8:00a.m. a 4:30p.m. Jornada continua.
Canal de Correo Electrónico permanente.

Radicación de documentos por medio de la ventanilla de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

Portal web de la entidad: Aplicativo virtual de PQRSD, atención de forma permanente,
link <https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/pqr sdf/>

Para el segundo semestre de 2022; en el portal web, mediante la herramienta tecnológica PQRSD- SISG, en la Entidad, se registró un total de 28230, discriminadas en la siguiente tabla:

Tabla No.1-Comparación PQRS recibidas en plataforma SISG II semestre de 2022, Vs I 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 2022
NIVEL CENTRAL	13048	13456
OFICINAS DE REGISTRO	18950	14774
TOTAL PQRS	31998	28230

Como se puede observar en la tabla No. 1, en el segundo semestre de 2022 se registraron 3768 PQRSD correspondiente al 11.7 % menos que el primer semestre del mismo año,

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 junio al 31 de diciembre 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 (Oficinas de Atención al Ciudadano), 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 segundo 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 II semestre de 2022, remitido al Representante Legal, se relacionan los siguientes servicios con el mayor número de quejas y reclamos: Trámite Registral, Trámite Notarial, Demora y solicitud de corrección, mala prestación de servicio Registral y 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.	De acuerdo al análisis generado en el informe realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano; en el tercer trimestre las mayores recomendaciones de los particulares fueron 1.Mejorar las instalaciones, 2. Celeridad en la prestación servicio, 3. Mayor número de funcionarios. Se debe indicar que se tuvo en cuenta la recomendación generada por la Oficina de Control Interno, respecto a informar en Comité Directivo sobre las pqr sd vencidas por dependencias y envió copia de correo al Representante Legal, sobre los requerimientos de la Oficina de Atención al Ciudadano, a los

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

		líderes de procesos y jefes de dependencias, sobre el incumplimiento de los términos legales de respuesta.
Decreto 2232 de 1995- Artículo 9º	Artículo 9º.-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.	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, Tercer Trimestre y Cuarto Trimestre además de publicarlo en la página web, por lo que se observa cumplimiento conforme a lo dispuesto en el Artículo 9º Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe. Se observa que los informes de las PQRSD, correspondientes al tercer y cuarto 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/ .
Decreto 1081 de 2015	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: (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.	Una vez verificados el informes general correspondiente al segundo semestre de 2022, se debe indicar que esto fueron presentados con estadísticas determinando en cifras el total de peticiones, quejas y reclamos, relacionando la cantidad de las peticiones recibidas y clasificadas por cada período, y realizando un comparativo con la vigencia anterior. De acuerdo con la información suministrada, se observó que las solicitudes trasladadas a otras instituciones correspondieron a un total de 1893, dando cumplimiento a este trámite. Los tiempos de respuestas se pueden evidenciar en los informes publicados en la página web del tercer y cuarto trimestres de 2022, publicados en la Web de la entidad. Para el segundo semestre, no se identificaron solicitudes de PQRSD, en las cuales se les haya negado el acceso a la información.
Ley 1437 de 2011	"ARTÍCULO 7º. 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: 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	Una vez realizada la visita a la oficina de atención al usuario ubicada en el Nivel Central , se evidenció que se brinda la atención de acuerdo al orden de llegada en las instalaciones; para quienes no registren el turno virtual. Así mismo 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.
	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.	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, recomendación realizada por la Oficina de Control Interno en informes anteriores.
Decreto 1166 de 2016	"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 Capitulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las	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. Se observa que la Oficina de atención al ciudadano se

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

	autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la 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...”	encuentra trabajando en el aplicativo SISG, con el fin de dejar constancia de las peticiones verbales.
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 con lo revisado, en la columna “Verificación OC”, 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 7 de febrero de 2023, se presentan los datos estadísticos de las PQRSD recibidas en el II semestre de 2022, teniendo en cuenta los diferentes canales y tipo de solicitud.

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

TIPO	CORREO ELECTRONICO	CORRESPONDENCIA FISICA	TELEFONO	VENTANILLA	WEB	TOTAL POR TIPO
DENUNCIA	199	4	1	12	229	445
PETICIÓN	16515	281	15	466	5854	23131
QUEJA	609	18	23	72	1467	2189
RECLAMO	129	0	1	4	2289	2423
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	3	1	0	0	0	4
SUGERENCIA	1	0	0	1	36	38
TOTAL POR CANAL	17456	304	40	555	10777	28230

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

Conforme a la tabla anterior, se registraron en la plataforma SISG, un total de 28230 PQRSD en la entidad, a través del aplicativo PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado, con un 59.92%; seguidamente, la web con el 36.99%; le sigue el registro en la ventanilla, con el 1.9%; 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 82.49%, siendo el tipo de solicitud más relevante respecto a los demás; en segundo lugar, se encuentran los “reclamos” con el 8.31%, las “quejas” con el 7.51%, “denuncias” con un 1.52% siendo las más representativas.

En resumen; se observa el uso adecuado de la herramienta SISG, evidenciando la utilidad de los canales que permite hacer el rastreo de las respuestas de finalización de algunas PQRSD, sin embargo, es conveniente fortalecer la herramienta respecto a la inclusión de las peticiones recibidas verbalmente., en virtud de realizar un control más eficaz.

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 8 de febrero, 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	18152
PQRSD atención Chat	16925
PQRSD atención Presencial	6672
TOTAL	41749

Las PQRSD recibidas a través del chat, son las únicas registradas a través del SISG; las demás, no son registradas en el Sistema, por lo que se recomienda registrar en el SISG, la totalidad de las PQRSD que ingresan por los distintos canales de atención, con el fin de minimizar el desgaste administrativo en la recopilación de datos y el análisis de los mismos, fortalecer el seguimiento y control sobre las mismas; igualmente contar con estadísticas consolidadas que permitan tomar decisiones oportunamente y de forma asertiva.

4.1. PQRSD ATENDIDAS POR TELEFONO

De acuerdo con la información registrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en los informes publicados en la web, se relaciona en la siguiente tabla, la cantidad de solicitudes atendidas mensualmente, mediante el canal telefónico

Tabla N°5 número de PQRSD recibidas por canal de atención telefónico

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

ATENCIÓN DE PQRSD POR CANAL TELEFÓNICO							
ATENCIÓN AL USUARIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENCIÓN POR LAMADAS TELÉFONICAS	3573	3567	2432	2666	3704	2210	18152

Mediante la presente tabla, se evidencia el canal telefónico, como el más utilizado por los ciudadanos, después de la Web, registrando un alto número de llamadas en los meses correspondientes al segundo semestre de 2022, con un total de 18152 solicitudes.

De otra parte, de acuerdo con lo expresado por el líder del proceso, se está realizando un análisis de la información registrada por las personas que atienden las llamadas, para el segundo semestre se cuentan con cifras que hacen parte de las estadísticas relacionadas con las PQRSD en la entidad, sin embargo, es necesario fortalecer la herramienta respecto a la inclusión de las peticiones recibidas de manera presencial y telefónicamente.

4.2. PQRSD ATENDIDAS POR CHAT

Verificado el registro de solicitudes por el canal Chat, se observa que se atendieron a 16925 ciudadanos, lo que demuestra por el número de solicitudes atendidas, que es el segundo canal más utilizado después del canal telefónico.

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 6672 PQRSD atendidas de forma presencial en el segundo 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.

En conclusión, respecto a los canales anteriormente mencionados, se recomienda fomentar el uso adecuado de la herramienta SISG con el fin de que sea más funcional y se pueda, de manera inmediata registrar los radicados de las PQRSD atendidas presencialmente, mientras tanto se mantiene la recomendación de 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 y tener en cuenta cada una de las tipologías de los mismos a fin de evitar el riesgo de no darle respuesta al ciudadano y publicar estadísticas erradas, incompletas e inoportunas.

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 9 de febrero de 2023, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 211 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, (104 para ORIP y 107 nivel central), encontrando lo siguiente:

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

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS MUESTRA	DÍAS DE TRAMITE FUERA DE TERMINOS	FINALIZADA EN SISG	SIN RESPUESTA DE FONDO	REDIRECCIONADAS	CONTINUAN EN TRAMITE	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS
ORIPS	104	Hasta 54	104	30	2	0	20
NIVEL CENTRAL	107	Hasta 60	105	4	12	0	17

De las 211 PQRSD tomadas como muestra; 34 de éstas, correspondientes al 16.11%, no se les dio una respuesta de fondo 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 211 PQRSD se encontró que 37 o sea el 17.53 % de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- El 6.63% del total de la muestra (14 PQRSD, 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, observándose incumplimiento del artículo Art.13 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior se sugiere continuar con el seguimiento a cada uno de los procesos y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de SISG, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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 con suficiente claridad, de resolución expresa, completa y 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 acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

6. ANÁLISIS DE PQRSD POR DEPENDENCIA.

Tabla No.7 PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADAS 1er. SEMESTRE 2022	TOTAL RADICADAS 2do. SEMESTRE 2022	DIFERENCIA
Oficina de Atención al Ciudadano	6454	7093	639
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	1709	2057	348
Dirección Técnica de Registro	986	686	-300
Delegada para P.F.R de Tierras	889	714	-175
Dirección Administrativa y Financiera	514	480	-34
Oficina Asesora Jurídica	563	697	134
Delegada para el Registro	596	741	145
Dirección de Administración Notarial	321	464	143
Dirección de Talento Humano	156	174	18
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	280	162	-118
Oficina de Tecnología de la Información	75	240	165
Oficina de Control Interno Disciplinario	216	42	-174
Dirección de Contratación	41	35	-6
Secretaría General	27	12	-15

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

Oficina Asesora de Planeación	33	23	-10
Delegada Notariado	49	124	75
Despacho	7	4	-3
D. Regional Andina	0	1	1
D. Regional Caribe	0	1	1
D. Regional Centro	1	1	0
IVC Catastral	131	153	22
TOTAL	13048	13.904	856

De la tabla anterior, se concluye que de forma general, aumentaron las radicaciones correspondientes a PQRSD en el Nivel Central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 31 de julio de 2022, en un 6.39%, identificando el mayor porcentaje en la Oficina de Atención al Ciudadano, por cuanto aumentó en un 4.89% y la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, aumentó en el 2.66% respecto del primer semestre.

De acuerdo al análisis anterior, para el presente seguimiento; de las 17 dependencias que se confrontaron con PQRSD registradas en el aplicativo SISG, en nueve (9) dependencias se incrementó el número de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2022.

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 los informes fueron remitidos, 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

Verificando el Mapa de Riesgos Institucional respecto al Proceso de Atención a Peticiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, se realizó el análisis de los riesgos que a continuación se relacionan:

PROCESO: ATENCIÓN A PETICIONES

Riesgo de Gestión #1: POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO LEGAL SEGÚN LA NORMA

Control 1: Realizar seguimiento a las PQRS mediante el aplicativo SISG

Control 2: Verificar en el aplicativo SISG el reporte de las PQRS

Riesgo de Gestión #2: POSIBILIDAD DE INOPORTUNA ATENCIÓN DE NECESIDADES O REQUERIMIENTOS POR PERDIDA DE SOLICITUDES Y/O PQRS

Control 1: Establecer que se trata de una solicitud de orientación e información de primer nivel.

Control 2: Establecer si se trata de una solicitud de orientación relacionada con Certificados de Tradición y Libertad.

Control 3: Establecer si se trata de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia – PQRSD

Control 4: Establecer que se trata de una Petición de informe de Congresistas.

Control 5: Establecer que se trata de una PQRSD recibida como una copia para la SNR

Riesgo de Gestión #3: POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO LEGAL EN ATECIÓN OPORTUNA DE LAS PQRS

Control 1: Verificar semanalmente las PQRS asignadas a cada uno de los profesionales, próximas a vencer e informar a los mismos.

Control 2: Revisar de forma manual los términos de vencimiento de las PQRSD.

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

Control 3: Verificar por parte de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial a través de una reunión semanal el cumplimiento de metas.

Control 4: Validar el estado de las PQRS, semanalmente.

Riesgo de Gestión #4: POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO LEGAL DURANTE LA ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA

Control 1: Verificar la trazabilidad de las PQRS en el sistema SISG

Observaciones de los Controles por parte de Oficina de Control Interno		
Diseño	Ejecución	Evaluación
<p>Los controles no cuentan con un responsable y una acción, no es claro cómo se realiza la actividad de seguimiento y como ésta mitiga o reduce la contestación de las peticiones fuera de término.</p> <p>Lo anterior ocurre debido a que tanto el responsable, como la acción a realizar deberían estructurarse para prevenir la causa raíz del riesgo y las fuentes generadoras del mismo, que para este caso serían la ineffectividad en la estructuración y seguimiento a las PQRSD.</p> <p>No es claro cómo los controles resuelven la causa raíz identificada de las demoras en la gestión de estos por parte de los responsables, respecto a las PQRSD</p> <p>Descripción del "Control" de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Versión 5 – 2020), página 12.</p>	<p>Una vez verificado el control, se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano con los informes presentados, ha tratado de cumplir con la ejecución de cada uno de los controles de los riesgos identificados; sin embargo, de las 211 PQRSD tomadas como muestra; 34 no se les dio respuesta de fondo y corresponde al 16.11%, y a 37 de éstas, no se les dio una respuesta dentro de los términos legales.</p> <p>Con lo anterior, se concluye que los controles no han sido suficientes y efectivos, por cuanto se siguen materializando los riesgos identificados en este Proceso; se recomienda revisar la identificación de los riesgos, causas y controles.</p>	<p>Los controles están presentes, pero No efectivos</p> <p>Existen actividades diseñadas con falencias, y requieren intervención.</p>

Después de verificar la matriz de riesgos del proceso "Atención a Peticiones" aportada por la Oficina Asesora de Planeación, se observó su actualización; sin embargo, se evidenciaron falencias en el diseño y la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso; por cuanto conforme a la muestra seleccionada (211 PQRSD), se evidenció la materialización de riesgos de incumplimiento en los términos legales, en 37 de éstas; adicionalmente, no fueron respondidas de fondo, 34 PQRSD, por falta de claridad, resolución expresa y completa, con respecto a la solicitud elevada por el ciudadano.

Se sugiere revisar el diseño y la ejecución de los controles establecidos actualmente, procurando la suficiencia y efectividad de los mismos, fortaleciendo el análisis causa de los riesgos materializados, utilizando como insumo, las deficiencias encontradas durante el ejercicio de seguimiento a 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.

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.	<p>De acuerdo con la verificación realizada por la OCI, al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República por parte de la Oficina de Atención al ciudadano, se observó la ejecución de las acciones como mesas de trabajo entre la Oficina de Atención al Ciudadano y los líderes de procesos, con el fin de generar alertas para la adecuada contestación de las PQRS en los términos establecidos por la Ley, sin embargo, estas acciones no han sido efectivas, en razón a que no se elimina la causa que la generó, pues se observó nuevamente que de la muestra tomada (211), para el segundo semestre 37, es decir, el 17.53 % fueron contestadas fuera de términos y a 34 de éstas, no se les dio respuesta de fondo y corresponde al 16.11%, por lo anterior el hallazgo se mantiene.</p> <p>De otra parte, la demora en la atención continúa siendo una queja recurrente conforme a los informes publicado por la Oficina de Atención al Ciudadano, por las razones expuestas anteriormente; no es posible solicitar el cierre de los hallazgos.</p>
H19. De otra parte, se observa que en la vigencia 2014 de las 127 PQRS 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 PQRS, dado que en la muestra de 30 peticiones 8 están incumplidas.	
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.	
H84. Revisado con corte al 31-12-18 el servicio de atención a las PQRS, administrada en principio en el aplicativo Ceticámara 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.	La Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentra revisando una de las PQRS migradas del aplicativo Ceticámara a SISG, con el fin de verificar cuales tienen respuesta, de acuerdo con lo informado esta tarea se debe culminar a final de año. Por consiguiente, la evaluación de efectividad y el posible cierre de hallazgo se realizará cuando culminen esta acción.

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 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)	
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.	Se evidenció la ejecución de la acción, toda vez que 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, esta acción no ha sido suficiente ni efectiva, en razón a que no se elimina la causa que generó la misma, se observó nuevamente que de la muestra tomada (211) para el segundo semestre 37 o sea el 17.53 % fueron contestadas fuera de términos y 34 no se les dio respuesta de fondo y corresponde al 16.11%, por lo anterior el hallazgo se mantiene. No han sido atendidas las recomendaciones de la Oficina de Control Interno en relación con la reformulación y reprogramación de acciones, como resultado del pronunciamiento de ineffectividad de las acciones, por cuanto se sigue evidenciando de los hallazgos de incumplimiento de términos legales de respuesta y la falta de respuestas de fondo.
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.	
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.”	

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

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.

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.

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.

Se evidencia que las acciones generadas en el plan de mejoramiento suscrito para los seguimientos no subsanaron las situaciones encontradas descritas en las observaciones. Se requiere definición de acciones correctivas que aseguran que las situaciones no vuelvan a repetirse. Se sugiere nuevamente definir acciones desde la Oficina de Atención al Ciudadano para resolver las PQRSD en la oportunidad y tiempos establecidos para cada solicitud.

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 todas las dependencias de la entidad con el fin de establecer estrategias y compromisos que propendan por la eficiencia y efectividad en la 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 de “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 observó que la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los procedimientos establecidos, sin embargo revisando el mapa de procesos estos no se encuentran publicados, se debe indicar que la Oficina de atención al ciudadano ha solicitado la publicación de los mismos.

A pesar de las gestiones realizadas 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.”

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

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.

La Oficina de Atención al Ciudadano debe continuar con el seguimiento a cada uno de los procesos mediante correo electrónico, así mismo debe revisar y hacer seguimiento de las respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Se evidenció en la matriz, falencias en el diseño y la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso de Atención a Peticiones, lo cual puede conllevar a una materialización de los riesgos.

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 PQRSD 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.”	NCR	Se evidenció que las ejecución de las acciones propuestas no son efectiva, en razón a que no se elimina la causa que genero la misma, se observó nuevamente, PQRSD contestadas fuera del término legal establecido, por lo anterior se recomienda generar acciones correctivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- DIRECCION TECNICA REGISTRAL
SIN	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.	NCR	Se evidencia que las acciones generadas en el plan de mejoramiento suscrito para el cumplimiento a la Política de Operación asociada con el Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Planes de Mejoramiento, no subsanaron las situaciones encontradas descritas en las observaciones. Se requiere definición de acciones correctivas que aseguran que las situaciones no vuelvan a repetirse. Esta recomendación se reiteró en los informes anteriores.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- DIRECCION TECNICA REGISTRAL

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

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: Heidy Portilla Torres. 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: 28-02-2023	Fecha de Aprobación: 28-02-2023		
Proceso: Atención a peticiones		Versión: 1	Informe de Seguimiento a PQRS