



**Superintendencia de  
Notariado y Registro**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESOS  
II CUATRIMESTRE DE 2025**

**Oficina Asesora de Planeación**

**Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo**

**Bogotá D.C. Noviembre de 2025**



# Superintendencia de Notariado y Registro

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. ESTRUCTURA MAPA DE PROCESOS.....	6
1.1. Resumen de la Estructura del Mapa de Procesos.....	8
2. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.....	9
2.1. Balance del Reporte de Indicadores de Procesos.....	9
2.1.1. Nivel de Reporte de Resultados de los Indicadores de Procesos.....	9
2.1.2. Variación del Nivel del Reporte con Respecto al Cuatrimestre Anterior – Nivel Central.....	11
2.1.3. Cumplimiento de la Meta de los Indicadores.....	11
2.2. Macroproceso de la Categoría Estratégicos.....	12
2.2.1. Direccionamiento Estratégico y Planeación.....	12
2.2.2. Comunicación Estratégica.....	13
2.2.3. Sistemas Integrados de Gestión.....	13
2.2.4. Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+ I....	16
2.3. Macroproceso de la Categoría Misionales.....	16
2.3.1. Relacionamiento con el Ciudadano.....	16
2.3.2. Vigilancia los Sujetos Objeto de Supervisión.....	18
2.3.3. Inspección a los Sujetos Objeto de Supervisión.....	18
2.3.4. Control a los Sujetos Objeto de Supervisión.....	20
2.3.5. Administración del Servicio Público Registral.....	20
2.3.6. Administración del Servicio Público Notarial.....	22
2.4. Macroproceso de la Categoría Apoyo.....	23
2.4.1. Gestión de Tecnologías de la Información.....	23
2.4.2. Gestión del Talento Humano.....	23
2.4.3. Gestión Documental.....	24
2.4.4. Gestión Financiera.....	25
2.4.5. Gestión Administrativa.....	27
2.4.6. Gestión Contractual.....	29
2.4.7. Gestión Jurídica.....	29
2.5. Macroproceso de la Categoría Control.....	31



# Superintendencia de Notariado y Registro

2.5.1.	<i>Control Disciplinario Interno</i> .....	31
2.5.2.	<i>Control de la Gestión Institucional</i> .....	32
3.	RESULTADOS DE INDICADORES REGIONALES.....	33
3.1.	Regional Andina .....	33
3.1.1.	<i>Indicadores de Gestión Administrativa</i> .....	33
3.1.2.	<i>Indicadores de Gestión Jurídica</i> .....	34
3.2.	Regional Caribe.....	35
3.2.1.	<i>Indicadores de Gestión Administrativa</i> .....	35
3.2.2.	<i>Indicadores de Gestión Jurídica</i> .....	37
3.3.	Regional Centro.....	37
3.3.1.	<i>Indicadores de Gestión Administrativa</i> .....	37
3.3.2.	<i>Indicadores de Gestión Jurídica</i> .....	39
3.4.	Regional Orinoquía.....	40
3.5.	Regional Pacífica.....	40
3.5.1.	<i>Indicadores de Gestión Administrativa</i> .....	40
3.5.2.	<i>Indicadores de Gestión Jurídica</i> .....	41
3.6.	Nivel de Reporte y Cumplimiento de Metas de Indicadores Regionales .....	42
4.	CONCLUSIONES .....	43
5.	RECOMENDACIONES.....	46
	ANEXOS.....	48



# Superintendencia de Notariado y Registro

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de indicadores de proceso de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), correspondiente al segundo cuatrimestre de 2025. Este informe se elabora en el marco del Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de consolidar, analizar y evaluar los resultados obtenidos por los procesos que conforman el mapa de procesos institucional, el cual, hasta el periodo reportado, integra 67 procesos agrupados en 19 macroprocesos.

Cabe resaltar que, a partir del 1 de octubre de 2025, la SNR inició la implementación de un nuevo mapa de procesos, que reorganiza la estructura actual en 26 procesos. Esta actualización se desarrolló considerando las necesidades de la entidad y en el marco de las funciones del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación, orientadas al diseño, rediseño, mejora e innovación de los procesos institucionales. La iniciativa constituye una apuesta por el fortalecimiento organizacional de la entidad, resultado del trabajo articulado con los líderes de proceso y sus equipos, con el objetivo de optimizar la gestión institucional y asegurar la generación de valor público.

En consecuencia, el presente informe constituye el cierre del seguimiento a los indicadores bajo la estructura del modelo de operación por Macroprocesos implementado hasta el segundo cuatrimestre de 2025. A partir del primer cuatrimestre del año 2026, el seguimiento y evaluación se realizará conforme al nuevo modelo de operación por Procesos adoptado mediante la Resolución RES-2025-016092-6 del 2 de septiembre de 2025 y posterior a la implementación de los procesos.

En relación con el análisis de indicadores, es importante destacar que, en el nivel central de la entidad, el nivel de reporte pasó del 60% en el primer cuatrimestre del año al 69,57% en el segundo cuatrimestre, lo que representa una variación positiva del 15,95%.

Este avance refleja una mejora en la gestión institucional y en la efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer el reporte. Asimismo, el cumplimiento de metas alcanzó el 83,37%, lo que evidencia un desempeño favorable en el logro de los objetivos de la SNR.

Para este periodo, se implementó una estrategia de fortalecimiento frente al reporte, orientada a mejorar la oportunidad y calidad de la información. Esta incluyó la socialización de lineamientos, plazos y responsabilidades a los líderes de proceso y facilitadores de calidad, así como la difusión de alertas tempranas, a través de la intranet y el correo



## Superintendencia de Notariado y Registro

electrónico, con el fin de promover una cultura de reporte oportuno por parte de los responsables.

Para la elaboración de este informe, se calcularon los promedios de los indicadores correspondientes a los meses de mayo a agosto, atendiendo las periodicidades de medición establecidas para cada indicador. De esta manera, se garantiza la consistencia de la información y la comparabilidad de los resultados en el tiempo.

Las fuentes de información de este informe corresponden a los datos reportados por los líderes de proceso, mediante los formatos, medios y rutas definidos institucionalmente. Dichos reportes incluyeron tanto el análisis cuantitativo y cualitativo, como las observaciones y evidencias documentales que sustentan los cálculos de los indicadores.

El propósito fundamental de este informe es evaluar el desempeño y la gestión de los procesos de la SNR durante el segundo cuatrimestre de 2025, a fin de realizar seguimiento a los resultados, identificar brechas y desviaciones respecto a las metas establecidas y proporcionar insumos para la toma de decisiones informadas, oportunas y orientadas al mejoramiento continuo de la gestión institucional. Asimismo, este ejercicio permite fortalecer la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas, pilares esenciales de la gestión pública.

En cuanto a su estructura, el informe se organiza en cinco secciones además de esta introducción. En la primera sección, se presenta la estructura del mapa de procesos de la entidad. La segunda sección expone los resultados de los indicadores de los procesos que miden la gestión en el nivel central. En la tercera sección, se analizan los indicadores regionales que miden la gestión en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP). Posteriormente, la cuarta sección incluye las conclusiones derivadas del análisis, y finalmente, la quinta sección presenta las recomendaciones generales orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.

De esta manera, el informe constituye una herramienta estratégica para orientar las decisiones institucionales y fortalecer la mejora continua en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG).



# Superintendencia de Notariado y Registro



## 1. ESTRUCTURA MAPA DE PROCESOS

Macroprocesos	Proceso
1. Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación institucional
	Programación presupuestal
2. Comunicación Estratégica	Comunicaciones externas
	Comunicaciones internas
	Notificaciones
3. Sistemas Integrados de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad
	Sistema de Gestión Ambiental
	Sistema de Gestión de SST
	Sistema de Seguridad de la Información
4. Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I	Gestión del conocimiento y analítica
	Gestión de la innovación
	Gestión investigación institucional
5. Relacionamiento con el Ciudadano	Atención a peticiones
	Mecanismos de participación ciudadana OAC
6. Vigilancia a sujetos objeto de supervisión	Orientación e instrucción a sujetos objeto de supervisión
7. Inspección a sujetos objeto de supervisión	Visitas a sujetos objeto de supervisión
	Seguimiento planes de mejoramiento
	Seguimiento a instrucciones administrativas y providencias judiciales
8. Control a sujetos objeto de supervisión	Intervención a sujetos objeto de supervisión
	Procesos disciplinarios a sujetos objeto de supervisión
	Control a la gestión de la política de tierras
9. Administración del servicio público registral	Registro de instrumentos públicos
	Manejo administrativo de asuntos registrales
	Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana
	Actuaciones administrativas



## Superintendencia de Notariado y Registro

Macroprocesos	Proceso
	Administración del modelo de servicio simplificación de trámites de registro VUR
	Interoperabilidad registro – catastro multipropósito
10. Administración del servicio público notarial	Administración notarial respecto a las situaciones administrativas
11. Gestión de tecnologías de la información	Gestión de incorporación de tecnologías
	Gestión de recursos de tecnología
12. Gestión del talento humano	Vinculación
	Fortalecimiento de competencias
	Nómina
	Bienestar
	Retiro laboral
13. Gestión documental	Producción, gestión y trámites documentales
	Administración documental
	Preservación y conservación documental
	Planeación documental y mejora continua
14. Gestión financiera	Estados financieros
	Recaudos
	Contabilización y generación de obligaciones
	Devoluciones de dinero
	Conciliaciones institucionales
	Pagos institucionales
	Operaciones recíprocas
	Ejecución presupuestal
	Contabilización y liquidación ley 55/85
	Reclasificación y conciliaciones de retención en la fuente
	Administración pensional
15. Gestión administrativa	Inventarios
	Suministros de bienes y servicios
	Comisiones y viáticos
	Siniestros y seguros
	Mantenimiento de la infraestructura física



## Superintendencia de Notariado y Registro

Macroprocesos	Proceso
	Parque automotor
	Almacén
16.Gestión contractual	Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales
17.Gestión jurídica	Concurso y carrera notarial
	Jurisdicción coactiva
	Administración judicial
	Apoyo jurídico registral, notarial y de curadores urbanos
18.Control disciplinario interno	Gestión disciplinaria interna
19.Control de la gestión institucional	Auditorias de gestión
	Seguimiento, medición y evaluación de la gestión
	Administración de riesgos
	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento integrados

### 1.1. Resumen de la Estructura del Mapa de Procesos

Categorías	Macroprocesos	Procesos
Estratégicos	4	12
Misionales	6	16
Apoyo	7	34
Control	2	5
Total	19	67



## Superintendencia de Notariado y Registro



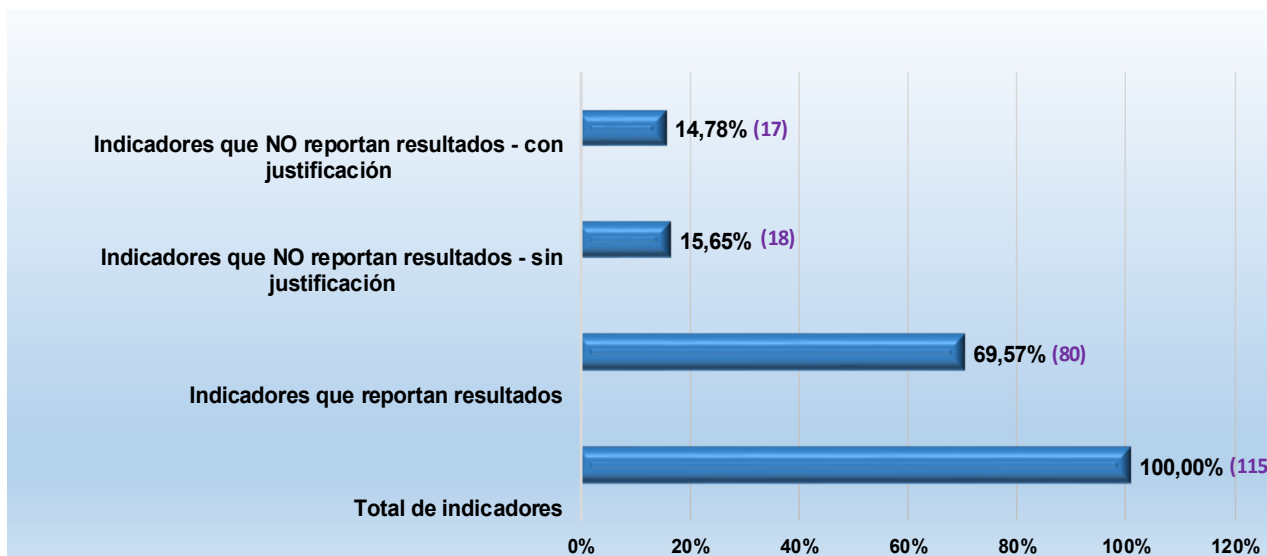
## 2. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE PROCESOS

### 2.1. Balance del Reporte de Indicadores de Procesos

#### 2.1.1. Nivel de Reporte de Resultados de los Indicadores de Procesos

La siguiente gráfica y tabla presentan el nivel de reporte de resultados de los indicadores de procesos correspondientes al segundo cuatrimestre de 2025. En total, se evaluaron 115 indicadores asociados a 67 procesos institucionales de la SNR, lo que permite contar con una visión integral del avance en la gestión de la entidad.

Asimismo, el análisis de la información evidencia que el 69,57% de los indicadores reportaron resultados, los cuales fueron suministrados por los procesos del nivel central. Este comportamiento refleja un alto grado de cumplimiento en el reporte de información, constituyéndose en un insumo relevante para el seguimiento y la toma de decisiones en materia de desempeño institucional.





## Superintendencia de Notariado y Registro



Categoría	Número	Porcentaje
Total de indicadores que no reportan resultados - con justificación	17	14,78%
Total indicadores que no reportan resultados - sin justificación	18	15,65%
Total de indicadores que reportan resultados	80	69,57%
Total de indicadores	115	100,00%

Con base en la información presentada en la gráfica y la tabla anteriores, se observa que, para el segundo cuatrimestre de 2025, se formularon 115 indicadores que evalúan la gestión de 67 procesos de la SNR. De estos 115 indicadores:

- El 69,57% (80 indicadores) reportaron resultados frente a la meta establecida. Cabe destacar que todos los indicadores que presentaron resultados adjuntaron las evidencias correspondientes que respaldan la medición realizada.
- El 15,65% (18 indicadores) no reportaron resultados ni presentaron justificación.
- El 14,78% (17 indicadores) no reportaron resultados, pero sí presentaron una justificación. Entre las principales razones expuestas que sustentan la justificación se destacan las siguientes:
  - **Indicadores financieros:** en el caso de 14 indicadores, los resultados fueron reportados de manera extemporánea, motivo por el cual no se incluyen en el presente informe. Esta situación obedece a que el cierre de los estados financieros se realiza después de la fecha límite establecida para el reporte de indicadores del cuatrimestre.
  - **Indicador “Promedio de días para dar respuesta a las quejas presentadas en la Dirección de Contratación”:** no se calculó, dado que durante el periodo no se presentaron quejas relacionadas con contratistas o supervisores.
  - **Indicador “Porcentaje de contratos de obra pública que cumplen con el cronograma de ejecución”:** durante el cuatrimestre, la Dirección de Contratación suscribió cuatro contratos de obra; sin embargo, el seguimiento



## Superintendencia de Notariado y Registro

al cumplimiento de los cronogramas corresponde a la interventoría y supervisión de dichos contratos.

- **Indicador “Solicitudes analizadas en el ejercicio del derecho de preferencia”**: no se calculó debido a la decisión del Consejo Superior de la Carrera Notarial, la cual impide adelantar el estudio de las solicitudes de preferencia hasta tanto se expida la norma que lo reglamente.

### **2.1.2. Variación del Nivel del Reporte con Respecto al Cuatrimestre Anterior – Nivel Central**

Reporte I cuatrimestre 2025	60%
Reporte II cuatrimestre 2025	69,57%
<b>Variación</b>	<b>15,95%</b>

Es pertinente comparar el nivel de reporte de indicadores del segundo cuatrimestre con el registrado en el primero, con el fin de analizar la evolución en el cumplimiento de esta actividad. En este sentido, durante el primer cuatrimestre el nivel de reporte fue del 60%, mientras que en el segundo cuatrimestre alcanzó el 69,57%, lo que representa una variación porcentual positiva del 15,95%.

Este resultado evidencia un incremento significativo en el nivel de reporte de indicadores, reflejando una mejora en la gestión y en los mecanismos de seguimiento implementados. Cabe destacar que, para este periodo, se adoptó una estrategia de fortalecimiento del proceso de reporte, orientada a garantizar la oportunidad y la calidad de la información. En desarrollo de dicha estrategia, se remitieron comunicaciones a los líderes de proceso y facilitadores de calidad, en las cuales se socializaron los lineamientos, plazos, responsables, ruta, formatos, forma de diligenciamiento, y procedimientos para el reporte de los indicadores. Adicionalmente, se diseñó una pieza comunicativa tipo recordatorio con la información más relevante, la cual fue publicada en la intranet institucional y complementada con el envío de correos electrónicos, con el propósito de reforzar la difusión de las pautas y promover el cumplimiento oportuno del reporte por parte de los responsables.

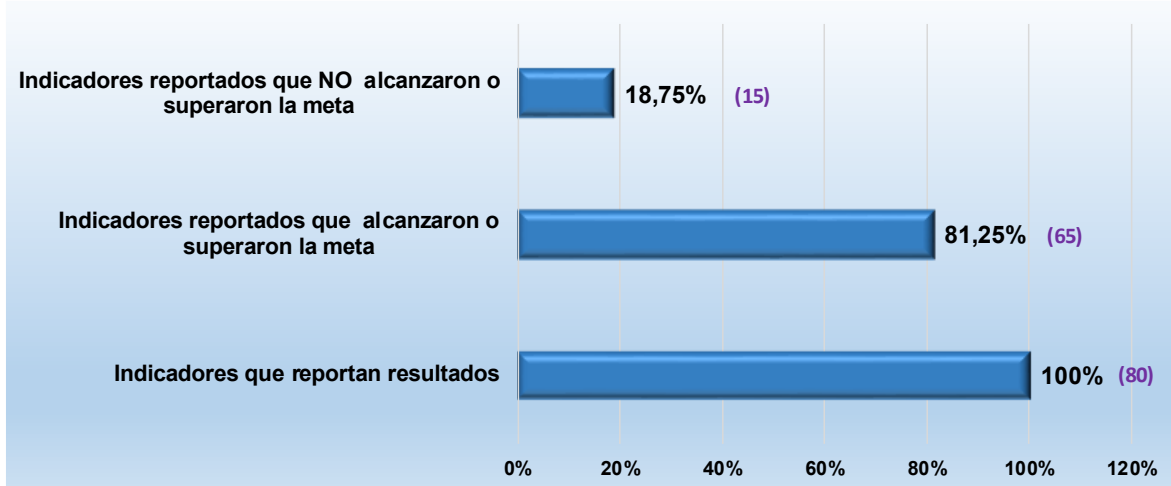
### **2.1.3. Cumplimiento de la Meta de los Indicadores**

La siguiente gráfica y tabla presentan el nivel de cumplimiento de las metas de los indicadores de proceso correspondientes al segundo cuatrimestre de 2025. Durante este periodo, se registró un nivel de cumplimiento del 81,25% respecto a las metas establecidas, lo que refleja un desempeño institucional favorable. En consecuencia, los resultados



# Superintendencia de Notariado y Registro

evidencian avances significativos en términos de eficacia en la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales.



Categoría	Número	Porcentaje
Total de indicadores reportados que NO alcanzaron o superaron la meta	15	18,75
Total de indicadores reportados que alcanzaron o superaron la meta	65	81,25%
Total de indicadores que reportan resultados	80	100%

Con base en la información presentada en la gráfica y la tabla anteriores, se observa que, del total de 80 indicadores que reportaron resultados, el 18,75% no alcanzó la meta establecida, mientras que el 81,25% sí cumplió o superó la meta prevista.

## 2.2. Macroproceso de la Categoría Estratégicos

### 2.2.1. Direccionamiento Estratégico y Planeación

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Planeación institucional	Cumplimiento de los acuerdos de desempeño	85%	90,02%	Se cumple la meta establecida, conforme al seguimiento efectuado a los acuerdos establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la ejecución presupuestal de la inversión.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Programación presupuestal				El proceso no cuenta con indicadores formulados.

### 2.2.2. Comunicación Estratégica

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Comunicaciones externas	Alcance de las publicaciones realizadas en las redes sociales de la entidad.	55%	100%	Los datos del segundo cuatrimestre muestran un incremento significativo en el alcance de las redes sociales respecto al cuatrimestre anterior. Este resultado se asocia con la creación de nuevos productos y la consolidación de alianzas interinstitucionales, que contribuyeron a ampliar la oferta de contenidos y llegar a un público más amplio.
Comunicaciones externas	Variación de las visitas realizadas al portal web.	5%	100%	El indicador evidencia un incremento considerable en el cumplimiento de la meta, puesto que, frente a una proyección del 5%, se logró alcanzar el 100% durante el segundo cuatrimestre de la vigencia, reflejando un notable crecimiento en la variación del tráfico de usuarios del portal web.
Comunicaciones Internas	Variación de las visitas realizadas a la Intranet.	5%	318%	Se evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año 2025, se registró una mejora promedio del 45,79% en comparación con el primer cuatrimestre. Este resultado refleja un mayor uso de la plataforma Intranet, impulsado por el aumento del personal de planta y por la incorporación de temáticas y campañas de interés institucional.
Notificaciones	Porcentaje de Notificaciones Publicadas.	100%		No reporta

### 2.2.3. Sistemas Integrados de Gestión

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de implementación del sistema de	80%	85,7%	Como resultado, el porcentaje de implementación del SGC registró un avance del 1,17%, alcanzando un cumplimiento del 85,7% frente a la meta



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	Gestión de Calidad			<p>cuatrimestral del 80%, lo que evidencia un desempeño positivo.</p> <p>Es importante destacar que, si bien este indicador se mide de forma anual, por requerimientos de reporte se ha establecido una medición cuatrimestral de carácter parcial. En este sentido, los resultados reflejan únicamente avances documentales y de ajuste, sin representar la totalidad del estado del sistema.</p> <p>Al final de la vigencia, se espera alcanzar un resultado mayor al reportado.</p> <p>Se ha recomendado ajustar los indicadores con el fin de alinearlos al nuevo modelo de operación por procesos.</p>
Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de procesos caracterizados	70%	73%	<p>Durante el segundo cuatrimestre se caracterizaron 19 de los 26 procesos, lo que corresponde al 73,08%, superando la meta establecida del 70% para el período; lo anterior en el marco del fortalecimiento institucional que se está implementando en la entidad.</p> <p>Este nivel de cumplimiento evidencia un trabajo concentrado y efectivo, que permitió alcanzar un desempeño superior al esperado.</p>
Sistema de Gestión Ambiental	Divulgación de buenas prácticas ambientales	85%	100%	<p>Se evidencia un alto grado de ejecución durante el segundo cuatrimestre en relación con lo programado, cumpliendo la meta establecida para las divulgaciones en temas ambientales, de acuerdo con el Plan Anual de Gestión, vigencia 2025. El indicador mantiene una tendencia estable, dado que en el primer cuatrimestre se alcanzó el 100% de las divulgaciones previstas.</p>
Sistema de Gestión Ambiental	Ahorro en el consumo de energía eléctrica	1%	21%	<p>Es importante mencionar que el indicador tiene una frecuencia de recolección de datos semestral, y se calcula únicamente para las sedes priorizadas. En este sentido, el periodo de medición correspondiente a este informe incluye los resultados del primer semestre del año, en los cuales se evidencia que el consumo de energía en la Sede Nivel Central (ORIP Bogotá Centro), así como en las ORIP de Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla, Cali y Medellín Norte, presentó una reducción del 21%. Este resultado supera ampliamente la meta establecida del 1%.</p>



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Sistema de Gestión Ambiental	Ahorro en el consumo de agua	1%	48%	Es importante mencionar que el indicador tiene una frecuencia de recolección de datos semestral, y se calcula únicamente para las sedes priorizadas. En este sentido, el periodo de medición correspondiente a este informe comprende las mediciones del primer semestre de la vigencia 2025, en las cuales se evidencia un grado de ejecución favorable en relación con el consumo de agua en la Sede Nivel Central (ORIP Bogotá Centro) y en las ORIP de Bucaramanga, Villavicencio, Barranquilla, Cali y Medellín Norte, registrándose una reducción del 48%. El análisis realizado permitió identificar las causas asociadas a esta disminución en el consumo, principalmente relacionadas con el racionamiento de agua implementado en Bogotá a partir de abril de 2024 y con los ajustes efectuados en la red hidrosanitaria al cierre de la vigencia 2024.
Sistema de Gestión de SST	Índice de severidad (ISAL)	5 días	2	Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron 2 días promedio como índice de severidad por cada accidente laboral.  Tomando un promedio de 2121 trabajadores en el segundo con 11 Accidentes laborales, se pierden 167 días durante el segundo cuatrimestre.
Sistema de Gestión de SST	Índice ausentismo	5 días		No reporta
Sistema de Gestión de SST	Frecuencia de accidente de trabajo (IFAL)	5 accidentes de trabajo	0,13	Durante el segundo cuatrimestre se reportaron 11 accidentes laborales, lo que equivale a un promedio de 0,13 accidentes por cada 100 funcionarios. Todos los incidentes fueron reportados e investigados por el equipo encargado dentro de los quince días posteriores a su ocurrencia.
Sistema de Seguridad de la Información	% de Cumplimiento del plan anual de comunicaciones	80%		No reporta
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en objetivo de riesgo residual (objetivo para las áreas dueñas de los activos de información).	0,8		No reporta
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de controles	0,8		No reporta



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	(Áreas responsables de implementar los controles)			
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de auditorías	0,8		No reporta
Sistema de Seguridad de la Información	% de avance del Plan de acción de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	80%		No reporta

### 2.2.4. Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Gestión del conocimiento y analítica				El proceso no cuenta con indicadores formulados.
Gestión de la innovación				El proceso no cuenta con indicadores formulados.
Gestión investigación institucional				El proceso no cuenta con indicadores formulados.

## 2.3. Macroproceso de la Categoría Misionales

### 2.3.1. Relacionamiento con el Ciudadano

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Atención a peticiones	Porcentaje de respuestas tramitadas dentro de los términos de ley a	95%	81%	No se alcanzó la meta del 95% para este indicador, logrando un 81% con 28.418 solicitudes tramitadas dentro de los términos de un total de 35.103 radicadas. Las principales causas identificadas incluyen errores en la asignación y clasificación de PQRSDf, errores en



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	peticiones de los ciudadanos frente a los servicios que presta los procesos del nivel central.			la plataforma al omitir adjuntar la respuesta por lo que se reporta como vencida, discrepancias en términos legales, reenvíos internos, baja sincronización de información de talento humano, uso incorrecto de la opción “gestión terminada”, entre otras. En comparación con el primer cuatrimestre, que registró un 74%, se observa un comportamiento ascendente del indicador.
Atención a peticiones	Porcentaje de respuestas tramitadas dentro de los términos de ley a peticiones de los ciudadanos frente a los servicios que prestan las ORIP.	95%	94,4%	Para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025, a la Superintendencia Delegada para el Registro se le han asignado 940 PQRSD, alcanzando un total de 1.688 PQRSD gestionadas en lo corrido del año. De acuerdo con la gestión realizada, se ha logrado la finalización del 94,8% de los casos.
Atención a peticiones	Porcentaje de llamadas atendidas por la oficina de atención al ciudadano.	80%	100%	Se superó la meta establecida para este indicador, ya que se recibieron 4.450 llamadas telefónicas y se atendieron en su totalidad. Cabe destacar que, con respecto al primer cuatrimestre, el resultado del indicador se mantiene estable.
Atención a peticiones	Porcentaje de PQRDS retornadas.	5%	2%	El porcentaje de PQRDS retornadas para el segundo cuatrimestre del año es del 2%; por lo tanto, no se cumplió la meta prevista.
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la oficina de atención al ciudadano.	95%	100%	Durante el segundo cuatrimestre se superó la meta establecida, alcanzando un resultado del 100%, manteniéndose estable respecto al cuatrimestre anterior.
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de satisfacción de los ciudadanos atendidos por las ORIP del país.	85%	96%	Durante el segundo cuatrimestre se superó la meta establecida, alcanzando un resultado del 96%, manteniéndose estable respecto al cuatrimestre anterior.



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 2.3.2. Vigilancia los Sujetos Objeto de Supervisión

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Orientación e instrucción a sujetos objeto de supervisión	Orientación realizada de las necesidades identificadas frente al servicio notarial.	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se superó la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.

### 2.3.3. Inspección a los Sujetos Objeto de Supervisión

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de Visitas generales practicadas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Número de Visitas especiales practicadas	100%	100%	
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de actas de visitas generales evaluadas	100%	100%	
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de actas de visitas especiales evaluadas	100%	100%	
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Promedio de días para radicar actas de visita	5 días	1	De acuerdo con el reporte de datos, el promedio de días utilizados para la radicación de las actas de visita se encuentra dentro de lo previsto en la meta, lo que permite considerar que la meta de este cuatrimestre se ha alcanzado.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de visitas generales a ORIP ejecutadas	80%	96%	El proceso, en su reporte cualitativo, presenta un análisis y reporta un resultado del 96%; sin embargo, no incluye datos de recolección de información, lo que impide realizar un análisis completo.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de visitas generales a ORIP con informes	90%	28%	En concordancia con el propósito del indicador, que es dar seguimiento a la entrega oportuna de los informes de visitas generales, según la información con corte al segundo cuatrimestre del año en curso se han recibido 53 informes de un total de 188 visitas realizadas, lo que representa el 28%



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	presentados oportunamente			
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de folios analizados durante la visita de inspección a la ORIP	70%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de inconsistencias registrales encontradas en los casos analizados de las demás actividades establecidas para la visita de inspección	50%	43%	El resultado del indicador no alcanza la meta prevista para el periodo.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de actas de visitas especiales practicadas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Visitas a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de actas de visitas generales evaluadas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Seguimiento y control a planes de mejoramiento - SDN	Porcentaje de actas de visitas con Plan de Mejoramiento con seguimiento	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Seguimiento a instrucciones administrativas y providencias judiciales	Porcentaje de alertas - VUR atendidas dentro de los términos de ley	60%	100%	El proceso reporta información de un mes (agosto) el cual evidencia cumplimiento con la meta planteada
Seguimiento a instrucciones administrativas y providencias judiciales	Porcentaje de órdenes administrativas y judiciales verificadas dentro del proceso de			No reporta



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	restitución de tierras.			

### 2.3.4. Control a los Sujetos Objeto de Supervisión

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Intervención a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de intervenciones a ORIP con Informes finales presentados oportunamente	100%		No reporta
Procesos disciplinarios a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de decisiones proyectadas respecto de los expedientes disciplinarios	5%	7%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se superó la meta planeada, alcanzando un resultado del 7%. Este comportamiento ha sido constante con respecto al primer cuatrimestre.
Control a la gestión de la política de tierras	Porcentaje de decisiones proyectadas respecto de los expedientes disciplinarios	100%	72%	El indicador no alcanzó la meta esperada. El proceso señala como causas principales que las terminaciones de los contratos de prestación de servicios de los profesionales y del personal de apoyo asignados al eje disciplinario generan largos periodos de dificultades en el desarrollo de las actividades encomendadas. Mientras se tramitan los contratos, no es posible contar con la mayoría de los abogados que sustancian los expedientes disciplinarios ni con el personal de apoyo correspondiente. Adicionalmente, la entrada en funcionamiento de la nueva herramienta documental de la Entidad (DOCU) ha ocasionado inconvenientes en la producción de autos.

### 2.3.5. Administración del Servicio Público Registral

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Registro de instrumentos públicos				No reporta
Manejo administrativo de	Incidentes orientación funcional a la	95%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
asuntos registrales	operatividad del aplicativo SIR			comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Porcentaje de predios formalizados	80%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Medir la satisfacción de la jornada realizada	90%	95%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 95%. Este comportamiento es ascendente, ya que en el primer cuatrimestre el indicador registró un 93%.
Actuaciones administrativas	Expedientes de Segunda instancia, tramitados de vigencia 2023	80%	60%	El resultado reportado evidencia que no se alcanzó la meta prevista.
Actuaciones administrativas	Expedientes de segunda instancia, tramitados de vigencia 2024	80%	30%	El resultado reportado evidencia que no se alcanzó la meta prevista.
Administración del modelo de servicio simplificación de trámites de registro VUR	Realizar seguimiento al uso del portal VUR por parte de las notarías - Repositorio de Poderes	75%	86%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se superó la meta planeada, alcanzando un resultado del 86%. Este comportamiento es ascendente, ya que en el primer cuatrimestre el indicador registró un 83%.
Administración del modelo de servicio simplificación de trámites de registro VUR	Realizar seguimiento al uso del portal VUR por parte de las entidades que acceden a la información Registral por Art 15.	85%	87%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se superó la meta planeada, alcanzando un resultado del 87%. Este comportamiento es ascendente, ya que en el primer cuatrimestre el indicador registró un 83%.
Interoperabilidad registro – catastro multipropósito	No. de registros de libros de antiguos sistema	90%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	revisados por cada abogado			
Interoperabilidad registro – catastro multipropósito	No. de ORIP con la actividad de migración de antiguo sistema al sistema actual de registro finalizado	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Interoperabilidad registro – catastro multipropósito	Porcentaje de verificaciones técnicas atendidas	95%	73%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se alcanzó la meta presupuestada en los meses de mayo y junio. No obstante, en julio y agosto se presentó un rezago, debido a que las solicitudes se realizan bajo demanda. Cabe destacar que todas las solicitudes de verificación recibidas fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, brindando apoyo oportuno a las ORIP y demás dependencias solicitantes.
Interoperabilidad registro – catastro multipropósito	Porcentaje de matrículas beneficiadas con el proceso de depuración de secuenciales	98%		No reporta

### 2.3.6. Administración del Servicio Público Notarial

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Administración notarial respecto a las situaciones administrativas	Porcentaje de novedades de notarios tramitadas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Administración notarial respecto a las situaciones administrativas	Novedades de notarías tramitadas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.
Administración notarial respecto a las situaciones administrativas	Porcentaje de certificaciones emitidas	100%	100%	El reporte del indicador evidencia que, durante el segundo cuatrimestre del año, se cumplió la meta planeada, alcanzando un resultado del 100%. Este comportamiento ha sido constante, ya que en el primer cuatrimestre el indicador también registró un 100%.



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 2.4. Macroproceso de la Categoría Apoyo

#### 2.4.1. Gestión de Tecnologías de la Información

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Gestión de incorporación de tecnologías	Porcentaje de Disponibilidad del Nodo Central	99%	100%	Durante el II cuatrimestre de 2025 se alcanzó una disponibilidad del nodo central (en horas) del 99,99%, superando la meta propuesta para el periodo.
Gestión de incorporación de tecnologías	Porcentaje de cumplimiento de acciones de los Planes Estratégicos OTI	80%	100%	Se reporta un cumplimiento del 100% de las acciones de los planes estratégicos OTI durante el segundo cuatrimestre de 2025, superando la meta propuesta para el periodo.
Gestión de recursos de tecnología	Porcentaje de equipos (PC's y Servidores) con actualización de versión de la protección de antivirus para la vigencia 202.	85%	100%	Para el segundo cuatrimestre del año, se reporta un 100% de equipos (PC's y servidores) con actualización de versión de la protección de antivirus, superando la meta propuesta para el periodo.
Gestión de recursos de tecnología	Porcentaje de Disponibilidad de servidores del sistema misional SIR- Sistema de Información Registral	85%	100%	Para el segundo cuatrimestre del año, se reporta una disponibilidad del 99,98% de servidores del Sistema Misional SIR - Sistema de Información Registral, superando la meta propuesta para el periodo.

#### 2.4.2. Gestión del Talento Humano

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Vinculación	Planta provista	95%	89,66%	Durante el segundo cuatrimestre de 2025, la planta provista alcanzó un promedio de 89,66 %, cifra inferior a la registrada en el primer cuatrimestre y por debajo de la meta del 90 % establecida para el período.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Fortalecimiento de competencias	Porcentaje de Capacitaciones ejecutadas	60%		No reporta
Nómina	Total de solicitudes de cesantías	70%	86,87%	Durante el segundo cuatrimestre del año 2025, el 86,87% de las solicitudes de retiro de cesantías cumplieron con los requisitos. Este resultado supera la meta del 70% propuesta para el periodo, así como el promedio del primer cuatrimestre.
Bienestar	Porcentaje de funcionarios impactados con las actividades de bienestar	35%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año 2025, se alcanzó un 100% de funcionarios de la SNR impactados con las actividades de bienestar, superando la meta del 35% establecida para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Retiro laboral	Desvinculación de funcionarios de la planta de personal	1%	No reporta	La información reportada es incompleta; por lo tanto no es posible hallar el resultado.

### 2.4.3. Gestión Documental

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Producción, gestión y trámites documentales	Eficacia De Correspondencia Recibida (ER)	98%	100%	En el segundo cuatrimestre de 2025, el indicador de Eficacia de la Correspondencia Recibida alcanzó un cumplimiento del 100%, superando la meta establecida del 98%. Este desempeño se mantiene estable en comparación con el cuatrimestre anterior, lo que refleja una gestión eficiente y sostenida en el manejo de las comunicaciones entrantes. Los documentos recibidos, tanto en formato físico como digital, están siendo tramitados de manera oportuna y adecuada.
Producción, gestión y trámites documentales	Eficacia De Correspondencia Enviada (Ee)	98%	100%	Durante el segundo cuatrimestre de 2025, el indicador de Eficacia de la Correspondencia Enviada alcanzó un cumplimiento del 100%, manteniéndose estable respecto al cuatrimestre anterior. Este resultado refleja un alto desempeño en la gestión de los envíos por parte de la entidad, evidenciando que la totalidad de los documentos generados fueron entregados correctamente a sus destinatarios finales, cumpliendo con los criterios establecidos de calidad, oportunidad y trazabilidad.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Administración documental	Eficacia en las respuestas de consultas documentales en archivo central	80%	95,19%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se reportó una eficacia del 95,19 % en las respuestas a consultas documentales del archivo central, superando la meta propuesta para el periodo. Este resultado representa una mejora del 4 % respecto al cuatrimestre anterior, atribuida a la implementación de estrategias de mejora continua, como el fortalecimiento de los procedimientos operativos, el avance en los procesos de digitalización y la capacitación constante del personal responsable.
Preservación y conservación documental				El proceso no cuenta con indicadores formulados.
Planeación documental y mejora continua				El proceso no cuenta con indicadores formulados

### 2.4.4. Gestión Financiera

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Estados financieros	Porcentaje de informes financieros que se presentan dentro los términos	98%		El proceso reportó los resultados del indicador de manera extemporánea, por lo cual no se incluyen en el presente informe. Esto se debe a que el cierre de los estados financieros se realiza con posterioridad a la fecha límite establecida para el reporte de indicadores del cuatrimestre.
Recaudos	Porcentaje de oficinas que presentaron inconsistencias en los registros de ingresos en el SIIF Nación	10%		
Recaudos	Variación del Recaudo por Venta de Bienes y Servicios	9%+/-		El proceso reportó los resultados del indicador de manera extemporánea, por lo cual no se incluyen en el presente informe. Esto se debe a que el cierre de los estados financieros se realiza con posterioridad a la fecha límite establecida para el reporte de indicadores del cuatrimestre.
Recaudos	Ingresos recaudados	90%		
Contabilización y generación de obligaciones	Porcentaje de Obligaciones tramitadas que cumplieron con	100%		



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	el lleno de requisitos.			
Devoluciones de dinero	Promedio de días de respuesta de Nivel Central en el trámite de las devoluciones de dinero	15	10	Durante el segundo trimestre del año, el tiempo promedio de respuesta del nivel central para el trámite de devoluciones de dinero fue de 10 días, cumpliendo con el plazo establecido. Este resultado se mantiene estable en comparación con el trimestre anterior.
Devoluciones de dinero	Porcentaje de solicitudes de devolución de dinero atendidas dentro de los términos	80%	91%	Durante el segundo trimestre del año, el 91 % de las solicitudes de devolución de dinero fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, superando la meta prevista del 80 %. Este resultado representa una variación positiva del 49,18 % en comparación con el trimestre anterior.
Conciliaciones institucionales	Porcentaje de cuentas bancarias conciliadas dentro de los términos	100%		El proceso reportó los resultados del indicador de manera extemporánea, por lo cual no se incluyen en el presente informe. Esto se debe a que el cierre de los estados financieros se realiza con posterioridad a la fecha límite establecida para el reporte de indicadores del cuatrimestre.
Conciliaciones institucionales	Verificar el Porcentaje de otras conciliaciones que cumplieron con los parámetros de calidad	100%		
Pagos institucionales	Cumplimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja	80%	71%	El cumplimiento promedio del Plan Anual Mensualizado de Caja durante el segundo cuatrimestre del año fue de 71%, Lo que representa nueve puntos porcentuales por debajo de la meta propuesta.
Pagos institucionales	Días promedio para la autorización del pago	100%		No reporta
Operaciones recíprocas	Porcentaje de cuentas recíprocas gestionadas	100%		El proceso reportó los resultados del indicador de manera extemporánea, por lo cual no se incluyen en el presente informe. Esto se debe a que el cierre de los estados financieros se realiza con posterioridad a la fecha límite establecida para el reporte de indicadores del cuatrimestre.
Ejecución presupuestal	Presupuesto para gastos de personal apropiado que se encuentra comprometido	100%		



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Ejecución presupuestal	Presupuesto para gastos generales funcionamiento apropiado que se encuentra comprometido	100%		
Ejecución presupuestal	Presupuesto de transferencias apropiado que se encuentra comprometido	100%		
Ejecución presupuestal	Presupuesto de transferencias apropiado que se encuentra comprometido	100%		
Contabilización y liquidación ley 55/85	Porcentaje de obligaciones realizadas por concepto de ley 55 dentro de los términos	100%		
Reclasificación y conciliaciones de retención en la fuente	Porcentaje de cuentas conciliadas por concepto de retención en la fuente	100%		
Administración pensional				

### 2.4.5. Gestión Administrativa

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Inventarios				El proceso no cuenta con indicadores formulados
Suministros de bienes y servicios	Respuesta a solicitudes de suministros de las ORIPS y nivel Central atendidas dentro de los procesos	95%	99,03%	El tiempo de respuesta promedio a solicitudes de suministros de elementos de las ORIPS y nivel central, fue de 99,03% en el segundo cuatrimestre, superando la meta planteada del 95%, así como el promedio del cuatrimestre anterior.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Comisiones y viáticos	Mantenimiento preventivo y correctivo parque automotor de la SNR.	85%	100%	Durante el segundo cuatrimestre de 2025, se atendió el 100 % de las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor de la SNR, superando la meta establecida del 85 % para el período y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Comisiones y viáticos	Solicitudes de comisión de servicios para funcionarios y contratistas de prestación de servicios de la SNR	90%	99,22%	El 99,22% de las solicitudes de comisión de servicios para funcionarios y contratistas de la SNR fueron aprobadas durante el II cuatrimestre de 2025, superando la meta planteada del 90%, así como el promedio del primer cuatrimestre.
Comisiones y viáticos	Legalización de comisiones de servicios tramitadas	80%	97,23%	El 97,23% de las comisiones de servicios fueron legalizadas durante el segundo cuatrimestre de 2025, superando la meta planteada del 80%.
Siniestros y seguros	Respuesta a los siniestros que suceden dentro de la SNR	95%	100%	Durante los meses de mayo, junio y agosto no se reportaron siniestros para tramitar ante la aseguradora. Por lo tanto, el único mes en el que se presentaron siniestros fue julio con una oportunidad de respuesta del 100%, superando la meta planteada para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Mantenimiento de la infraestructura física	Porcentaje de metas alcanzadas con los proyectos de inversión.	70%		No reporta
Mantenimiento de la infraestructura física	Porcentaje de facturas y/o cuentas de cobro de contratos de arriendo gestionadas dentro de los términos.	90%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año 2025 se gestionó el 100% de las facturas y/o cuentas de cobro, superando la meta planteada del 90% y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Mantenimiento de la infraestructura física	Porcentaje de respuestas tramitadas dentro de los términos a solicitudes de apoyo de infraestructura	90%	83,33%	Se reportaron datos únicamente para los meses de mayo, junio y julio. Con esta información, el resultado del indicador corresponde al 83,33% de respuestas tramitadas dentro de los términos, a solicitudes de apoyo de infraestructura. Este resultado no alcanzó la meta planteada para el periodo del 90%.



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Parque automotor				El proceso no cuenta con indicadores formulados.
Almacén				El proceso no cuenta con indicadores formulados.

### 2.4.6. Gestión Contractual

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Promedio de días de ejecución de los procesos de contratación de CPSP	8 días hábiles/ proceso	1	El promedio de días de ejecución de los procesos de contratación de CPSP en el II cuatrimestre de 2025 fue de 1 día, realizando un total de 649 en este periodo. En este sentido, se cumplió y superó la meta de 8 días promedio por proceso. El resultado del indicador para este periodo se mantiene estable con respecto al cuatrimestre anterior.
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Promedio de días para dar respuesta a las quejas presentadas en la Dirección de Contratación	15 días hábiles/ por queja	No se calcula	Para el primer cuatrimestre, en la Dirección de Contratación, no se presentó ninguna queja relacionada a contratistas o supervisores; por lo tanto este indicador no se calculó.
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos, convenios y órdenes de compra con seguimiento	95%	100%	Durante el cuatrimestre, se cumplió y superó la meta del 95% al realizarle seguimiento al 100% de los contratos, convenios y órdenes de compra programados. Esto equivale a un total de 20 seguimientos contractuales en el periodo. Este indicador presentó una variación de 230,37% con respecto al cuatrimestre anterior.
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos de obra pública que cumplen con el cronograma de ejecución	95%	No se calcula	La dirección de contratación suscribió 4 contratos de obra en el cuatrimestre, sin embargo, el seguimiento al cronograma está a cargo de la interventoría y supervisión de los contratos.

### 2.4.7. Gestión Jurídica

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Concurso y carrera notarial	Derechos de Petición en la	100%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año 2025, el 100% de los derechos de petición fueron atendidos en



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
	Modalidad de Consultas o Información Atendidos en Términos de ley			términos de ley, alcanzando la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Concurso y carrera notarial	Solicitudes analizadas en el ejercicio del derecho de preferencia	100%	No se calcula	No se calcula el indicador debido a la decisión del Consejo Superior de la Carrera Notarial. Situación que impide realizar el estudio de las solicitudes de preferencia, hasta tanto se determine en la ley.
Jurisdicción coactiva	Porcentaje de procesos de cobro coactivo sustanciados	75%	75%	El indicador arroja el resultado acumulado de manera trimestral (abril, mayo y junio). Durante este periodo, el 75% de los procesos de cobro fueron sustanciados, alcanzando la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Administración judicial	Porcentaje de solicitudes de conciliación judiciales y extrajudiciales atendidas en término	100%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año, el 100% solicitudes de conciliación judiciales y extrajudiciales fueron atendidas en término, cumpliendo la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Administración judicial	Porcentaje de contestaciones de demanda atendidas en término.	100%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se alcanzó el 100% de contestaciones de demanda atendidas en término, cumpliendo la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Administración judicial	Porcentaje de contestaciones de tutelas atendidas en término.	100%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se alcanzó el 100% de contestaciones de tutelas atendidas en término, cumpliendo la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Administración judicial	Porcentaje de tramites de pagos de sentencias y conciliaciones gestionadas	100%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se alcanzó el 100% de trámites de pagos de sentencias y conciliaciones gestionadas, cumpliendo la meta propuesta para el periodo.
Administración judicial	Porcentaje de asistencias a las audiencias citadas respecto de asuntos penales	80%	100%	Durante el segundo cuatrimestre del año, se alcanzó el 100% de asistencias a las audiencias citadas respecto de asuntos penales, cumpliendo la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior. Las audiencias se desarrollaron de manera virtual.
Apoyo jurídico registral, notarial	Derechos de petición en la	100%	100%	Durante el II cuatrimestre de 2025 se cumplió la meta del 100% de derechos de petición atendidos en



## Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
y de curadores urbanos	modalidad de consultas o información atendidos en términos de ley			términos de la ley, en la modalidad de consultas o información, cumpliendo la meta propuesta para el periodo y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.

### 2.5. Macroproceso de la Categoría Control

#### 2.5.1. Control Disciplinario Interno

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de descongestión	20%	4,22%	Durante el segundo cuatrimestre de 2025, el indicador general de descongestión se ubicó en 4,22 %, lo que significa que este porcentaje de los procesos se encuentra activo en relación con los finalizados. Este resultado está muy por debajo de la meta propuesta del 33 % para el período y también representa una disminución frente al cuatrimestre anterior, con una variación negativa de 32,80 %. Se evidencia una brecha significativa entre los procesos finalizados y los activos, debido al aumento constante en el volumen de quejas y/o informes que llegan a la OCDI. Además, los expedientes que ingresan requieren un tiempo de análisis previo antes de proyectar la decisión correspondiente.
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de Cambio de Etapa	33%	29,17%	Durante el segundo cuatrimestre del año, el 29,17 % de los procesos presentaron un cambio de etapa, resultado que se encuentra por debajo de la meta establecida del 33%. En comparación con el cuatrimestre anterior, se presentó una variación negativa de 8,5 %.
Gestión disciplinaria interna	Indicador de Impulso procesal y de fondo vigencias 2019-2020	100%	25%	El indicador de impulso procesal y de fondo para las vigencias 2019-2020 presentó, en el segundo cuatrimestre del año, un 25 % de procesos finalizados en relación con los activos. Este resultado se mantiene respecto al cuatrimestre anterior, pero se encuentra por debajo de la meta establecida para el período, que es del 33 %.



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 2.5.2. Control de la Gestión Institucional

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Resultado II cuatrim.	Análisis / Observación
Auditorías de gestión	Porcentaje de Riesgos Corrupción Materializados			No reporta
Auditorías de gestión	Porcentaje de Riesgos Gestión Materializados			No reporta
Seguimiento, medición y evaluación de la gestión	Informes de Gestión Presentados y Socializados	90%	100%	Durante el segundo cuatrimestre de 2025, se elaboró y publicó el 100% de los informes de gestión programados en la Plan Anual de Auditoría, cumpliendo así con la meta establecida para el período y manteniendo el promedio alcanzado en el cuatrimestre anterior.
Administración de riesgos	Porcentaje de Riesgos Corrupción Materializados			No reporta
Administración de riesgos	Porcentaje de Riesgos Gestión Materializados			No reporta
Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento integrados				El proceso no cuenta con indicadores formulados



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 3. RESULTADOS DE INDICADORES REGIONALES

#### 3.1. Regional Andina

A continuación, se presentan los indicadores de gestión administrativa y jurídica correspondientes a las 50 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) de la Regional Andina.

##### 3.1.1. Indicadores de Gestión Administrativa

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de percepción del ciudadano	85%	De las 50 ORIP, 33 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>66%</b> .	De 33 ORIP que reportaron resultados, 26 alcanzaron la meta planteada, lo que equivale al <b>78,79%</b> .
Promedio de días de respuesta de quejas y reclamos	15 días	De las 50 ORIP, 35 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>70%</b> . Con respecto a estas 35 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 23 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 no se registraron quejas ni reclamos. Esto representa el 46%.  b) 12 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 24%.	De las 12 ORIP que calcularon el indicador, 10 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>83,33%</b> .
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP	10 días	De las 50 ORIP, 35 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>70%</b> . Con respecto a estas 35 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 1 ORIP presentó el resultado incompleto, lo que equivale al 2%.  b) 23 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó	De las 11 ORIP que calcularon el indicador, 7 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>63,64%</b>



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
		solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP, o, al momento del reporte del indicador, las solicitudes de devoluciones se encontraban en trámite. Esto representa el 46%.  b) 11 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 22%.	
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de nivel central	15 días	De las 50 ORIP, 34 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>68%</b> . Con respecto a estas 34 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 26 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de nivel central, o, al momento del reporte del indicador, las solicitudes de devoluciones se encontraban en trámite. Esto representa el 52%.  b) 8 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 16%.	De las 8 ORIP que calcularon el indicador, 6 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>75%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los cuatro indicadores de gestión administrativa, se concluye que la Regional Andina, conformada por 50 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **68,5%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **75,19%**.

### 3.1.2. Indicadores de Gestión Jurídica

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de documentos pendientes por calificar	6%	De las 50 ORIP, 37 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>74%</b> .	De las 37 ORIP que reportaron resultados, 25 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>67.57%</b> .



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de reimpresos inmediatos	1%	De las 50 ORIP, 38 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>76%</b> . Con respecto a estas 38 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 2 ORIP calcularon erróneamente los indicadores, lo que equivale al 4%.  b) 36 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 72%.	De las 36 ORIP que reportaron resultados, 35 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>97,22%</b> .
Índice de errores internos	10%	De las 50 ORIP, 36 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>72%</b> .	De las 36 ORIP que reportaron resultados, 36 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los tres indicadores de gestión jurídica, se concluye que la Regional Andina, conformada por 50 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **74%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **88,26%**.

### 3.2. Regional Caribe

A continuación, se presentan los indicadores de gestión administrativa y jurídica correspondientes a las 31 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) de la Regional Caribe.

#### 3.2.1. Indicadores de Gestión Administrativa

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de percepción del ciudadano	85%	De las 31 ORIP, 18 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>58,06%</b> .	De 18 ORIP que reportaron resultados, 16 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>88,89%</b> .
Promedio de días de respuesta de quejas y reclamos	15 días	De las 31 ORIP, 17 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>54,84%</b> .  Con respecto a estas 17 ORIP se presentó la siguiente situación:	De 16 ORIP que reportaron resultados, 14 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>87,5%</b> .



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
		a) 1 ORIP presentó el reporte, pero no calculó el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 no se registraron quejas ni reclamos. Esto representa el 3,2%.  b) 16 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 51,6%.	
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP	10 días	De las 31 ORIP, 14 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>45,16%</b> . Con respecto a estas 14 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 7 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP. Esto representa el 22,5%.  b) 7 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 22,5%.	De las 7 ORIP que calcularon el indicador, 7 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b>
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de nivel central	15 días	De las 31 ORIP, 14 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>45,16%</b> . Con respecto a estas 14 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 11 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP. Esto representa el 35,4%.  b) 3 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 9,6%.	De las 3 ORIP que calcularon el indicador, 3 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los cuatro indicadores de gestión administrativa, se concluye que la Regional Caribe, conformada por 31 ORIP,



## Superintendencia de Notariado y Registro

registra un promedio de reporte de indicadores del **50,81%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **94,1%**.

### 3.2.2. Indicadores de Gestión Jurídica

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de documentos pendientes por calificar	6%	De las 31 ORIP, 17 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>54,84%</b>	De las 17 ORIP que reportaron resultados, 13 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>76,47%</b> .
Índice de reimpresos inmediatos	1%	De las 31 ORIP, 15 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>48,39%</b> .	De las 15 ORIP que reportaron resultados, 15 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .
Índice de errores internos	10%	De las 31 ORIP, 17 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>54,84%</b> .	De las 17 ORIP que reportaron resultados, 17 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los tres indicadores de gestión jurídica, se concluye que la Regional Caribe, conformada por 31 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **52,69%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **92,16%**.

### 3.3. Regional Centro

A continuación, se presentan los indicadores de gestión administrativa y jurídica correspondientes a las 69 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) de la Regional Centro.

#### 3.3.1. Indicadores de Gestión Administrativa

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de percepción del ciudadano	85%	De las 69 ORIP, 64 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>92,75%</b> .	De 64 ORIP que reportaron resultados, 60 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>93,75%</b> .
Promedio de días de respuesta de	15 días	De las 69 ORIP, 60 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>86,96%</b> .	De 41 ORIP que reportaron resultados, 41 cumplieron la



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
quejas y reclamos		Con respecto a estas 60 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 19 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 no se registraron quejas ni reclamos. Esto representa el 27,5%.  b) 41 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 59,4%.	meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP	10 días	De las 69 ORIP, 61 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>88,41%</b> .  Con respecto a estas 61 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 40 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP. Esto representa el 57,9%.  b) 21 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 30,4%.	De 21 ORIP que reportaron resultados, 20 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>95,24%</b> .
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de nivel central	15 días	De las 69 ORIP, 61 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>88,41%</b> .  Con respecto a estas 61 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 46 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP. Esto representa el 66,6%.	De las 15 ORIP que calcularon el indicador, 14 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>93,33%</b>



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
		b) 15 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 21,7%.	

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los cuatro indicadores de gestión administrativa, se concluye que la Regional Centro, conformada por 69 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **89,13%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **95,58%**.

### 3.3.2. Indicadores de Gestión Jurídica

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de documentos pendientes por calificar	6%	De las 69 ORIP, 64 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>92,75%</b> .	De las 64 ORIP que reportaron resultados, 51 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>79,69%</b>
Índice de reimpresos inmediatos	1%	De las 69 ORIP, 62 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>89,86%</b>	De las 62 ORIP que reportaron resultados, 57 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>91,94%</b> .
Índice de errores internos	10%	De las 69 ORIP, 62 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>89,86%</b> .	De las 62 ORIP que reportaron resultados, 61 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>98,39%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los tres indicadores de gestión jurídica, se concluye que la Regional Centro, conformada por 69 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **90,82%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **90%**.



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 3.4. Regional Orinoquía

Ninguna de las ORIP de la Regional Orinoquía reportó indicadores de gestión administrativa y gestión jurídica para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025.

### 3.5. Regional Pacífica

A continuación, se presentan los indicadores de gestión administrativa y jurídica correspondientes a las 27 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) de la Regional Pacífica.

#### 3.5.1. Indicadores de Gestión Administrativa

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de percepción del ciudadano	85%	De las 27 ORIP, 25 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>92.59%</b> .	De 25 ORIP que reportaron resultados, 18 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>72%</b> .
Promedio de días de respuesta de quejas y reclamos	15 días	De las 27 ORIP, 27 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>100%</b> .  Con respecto a estas 27 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 22 ORIP presentaron el reporte, pero no calcularon el indicador justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 no se registraron quejas ni reclamos. Esto representa el 81,48%.  b) 5 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 18,51%.	De 5 ORIP que calcularon el indicador y reportaron resultados, 3 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>60%</b> .
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de la ORIP	10 días	De las 27 ORIP, 27 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>100%</b> .  Con respecto a estas 27 ORIP se presentó la siguiente situación:  a) 23 ORIP presentaron el reporte pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó	De 4 ORIP que calcularon el indicador y reportaron resultados, 2 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>50%</b> .



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
		<p>solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de la ORIP. Esto representa el 85,18%.</p> <p>b) 4 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 14,81%.</p>	
Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero que ingresaron a las cuentas de nivel central	15 días	<p>De las 27 ORIP, 27 reportaron resultados del indicador, lo que equivale al <b>100%</b>.</p> <p>Con respecto a estas 27 ORIP se presentó la siguiente situación:</p> <p>a) 25 ORIP presentaron el reporte pero no calcularon el indicador, justificando que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 la oficina de registro no presentó solicitudes de devoluciones de dinero que hayan ingresado a las cuentas de nivel central. Esto representa el 92,59%.</p> <p>b) 2 ORIP calcularon el indicador y reportaron resultados, lo que equivale al 7,4%.</p>	De 2 ORIP que calcularon el indicador y reportaron resultados, 2 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los cuatro indicadores de gestión administrativa, se concluye que la Regional Pacífica, conformada por 27 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **98,15%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **70,5%**.

### 3.5.2. Indicadores de Gestión Jurídica

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de documentos pendientes por calificar	6%	De las 27 ORIP, 26 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>96,30%</b> .	De las 26 ORIP que reportaron resultados, 26 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>100%</b> .



## Superintendencia de Notariado y Registro

Indicador	Meta	Nivel de reporte	Nivel de cumplimiento de la meta
Índice de reimpresos inmediatos	1%	De las 27 ORIP, 26 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>96,30%</b> .	De las 26 ORIP que reportaron resultados, 10 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>38,46%</b> .
Índice de errores internos	10%	De las 27 ORIP, 26 realizaron el reporte, lo que equivale al <b>96,30%</b> .	De las 26 ORIP que reportaron resultados, 25 cumplieron la meta planteada, lo que equivale al <b>96,15%</b> .

Con base en la información presentada en la tabla anterior sobre los tres indicadores de gestión jurídica, se concluye que la Regional Pacífica, conformada por 27 ORIP, registra un promedio de reporte de indicadores del **96,30%**, y un promedio de cumplimiento de metas del **78,21%**.

### 3.6. Nivel de Reporte y Cumplimiento de Metas de Indicadores Regionales

Categoría	Porcentaje
Promedio de reporte de resultados, indicadores de gestión administrativa y jurídica (5 regionales)	62,04%
Promedio de cumplimiento de metas (4 regionales)	85,55%

En cuanto al nivel de reporte de indicadores por parte de las ORIP, el promedio general se ubicó en **62,04%**. Es importante señalar que todas las regionales realizaron su reporte, excepto la región Orinoquía, situación que incidió en la disminución de este promedio.

Respecto al cálculo del promedio de cumplimiento de metas, solo se consideraron las regionales que reportaron resultados (cuatro en total). En consecuencia, el promedio de cumplimiento alcanzó un **85,5%**.



## Superintendencia de Notariado y Registro

### 4. CONCLUSIONES

El presente informe constituye el cierre del seguimiento a los indicadores bajo la estructura del modelo de operación por procesos implementado hasta el segundo cuatrimestre de 2025. A partir del primer cuatrimestre del año 2026, el seguimiento y evaluación de los procesos se realizará conforme al nuevo modelo de operación adoptado mediante la Resolución RES-2025-016092-6 del 2 de septiembre de 2025 y posterior a la implementación de los procesos.

A continuación, se presentan algunas conclusiones generales, así como las conclusiones específicas en relación con el reporte de indicadores regionales

#### **Conclusiones Generales**

- El nivel de reporte de indicadores de la entidad correspondiente al segundo cuatrimestre de 2025, que incluye tanto los indicadores para medir la gestión del nivel central como los de las ORIP, alcanzó un promedio de 65,8%. **Por su parte, el promedio de cumplimiento de metas se ubicó en 83,37%.**
- En relación con los indicadores cuyo resultado no alcanzó la meta durante el cuatrimestre, se evidencia que, en la mayoría de los casos, no se presentan explicaciones ni justificaciones claras sobre las causas del incumplimiento. Asimismo, se observa la ausencia de acciones de mejora orientadas a corregir o mitigar las desviaciones identificadas.
- Algunos procesos y oficinas de registro no están realizando análisis de causas raíz cuando los indicadores muestran desviaciones o bajo rendimiento. Esta omisión limita la posibilidad de implementar acciones estructurales y sostenibles que promuevan la mejora continua y el fortalecimiento institucional.
- El apoyo brindado por algunas direcciones regionales a las ORIP ha sido un factor determinante, especialmente en la consolidación de reportes y la revisión de los análisis cualitativos de los indicadores. Este acompañamiento resultó fundamental ante la contingencia generada por la falta de personal y la alta rotación en las oficinas de registro.
- Se evidencia la necesidad de fortalecer la apropiación en el uso del aplicativo misional y del sistema documental DOCU por parte de algunas oficinas de registro, para permitir y facilitar la generación oportuna y precisa de reportes, la trazabilidad



## Superintendencia de Notariado y Registro

de los procesos, el cumplimiento de los compromisos institucionales, la capacidad para el reporte de indicadores regionales y el análisis de la gestión.

### **Conclusiones del Reporte de Indicadores Regionales**

Con respecto a los indicadores de **gestión administrativa** que tienen alcance en las ORIP, resulta pertinente exponer las principales causas que impidieron el cumplimiento de las metas establecidas.

En primer lugar, respecto al *índice de percepción del ciudadano*, algunas ORIP han presentado dificultades para la aplicación de las encuestas, lo que ha limitado la posibilidad de alcanzar la muestra requerida. Estas restricciones obedecen principalmente a la falta de personal y a la insuficiente capacitación del recurso humano disponible. Asimismo, se evidenció que varios usuarios enfrentan inconvenientes para diligenciar la encuesta mediante el código QR, y que algunas oficinas carecen de los medios necesarios para verificar la correcta aplicación de los instrumentos de medición.

Adicionalmente, se identificaron falencias en la metodología de cálculo del indicador. La fórmula establecida en la ficha técnica corresponde a: Ciudadanos satisfechos / Ciudadanos encuestados (tamaño de muestra). Sin embargo, las ORIP no cuentan con acceso al número exacto de ciudadanos satisfechos, ya que el aplicativo SISG únicamente reporta el porcentaje global de satisfacción, sin desagregar los datos requeridos para determinar el numerador y el denominador.

En consecuencia, para efectos del reporte del indicador, la fuente válida de información será el índice de satisfacción disponible en el sistema SISG. Por tal motivo, en adelante, las ORIP deberán registrar en la ficha técnica únicamente el resultado total del indicador, omitiendo los valores del numerador y el denominador. Lo anterior, mientras se toma una decisión definitiva al respecto, en el marco del fortalecimiento institucional.

Por otro lado, en cuanto al *promedio de días de respuesta a quejas y reclamos*, se determinó que una de las principales causas del incumplimiento de la meta en algunas ORIP está relacionada con la reciente implementación de la herramienta tecnológica utilizada, lo que ha generado una curva de aprendizaje entre los funcionarios encargados de su manejo. No obstante, como medida correctiva, se han adelantado capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias en el uso del sistema y avanzar progresivamente hacia el cumplimiento de la meta establecida.

De igual forma, en lo referente al *promedio de días en el trámite de devoluciones de dinero ingresadas a las cuentas de las ORIP*, el incumplimiento de la meta en algunas ORIP se asocia con fallas técnicas tanto en la plataforma de radicación de correspondencia (DOCU)



## Superintendencia de Notariado y Registro

como en el avance de los turnos del sistema SIR, lo que ha generado retrasos en la gestión de estos trámites.

Finalmente, respecto al *promedio de días en el trámite de devoluciones de dinero ingresadas a las cuentas del nivel central*, se identificaron como factores que han incidido en el incumplimiento de la meta en algunas ORIP ciertos aspectos relacionados con la asignación de actividades por parte del jefe inmediato, así como dificultades en la operatividad de la plataforma DOCU.

Con respecto a los indicadores de **gestión jurídica**, que tienen alcance en las ORIP, resulta pertinente exponer las principales causas que impidieron el cumplimiento de las metas establecidas.

En relación al *índice de documentos pendientes por calificar*, se identificaron las siguientes causas que explican el incumplimiento de la meta en algunas ORIP:

- Ausencia de personal derivada de renuncias por diversas causas, períodos de vacaciones o finalización de contratos de los abogados.
- Retiro de funcionarios calificadores debido al concurso de méritos desarrollado en la SNR.
- Fallas técnicas que afectaron la gestión oportuna y la entrega de los documentos.
- Complejidad de los documentos a calificar, los cuales requieren un estudio detallado y la solicitud de antecedentes registrales al Archivo Central de la SNR.
- Priorización inadecuada de los turnos, ya que los trámites de apertura de matrículas inmobiliarias suelen dejarse para el final, sin seguir la secuencia correspondiente.
- Calificación realizada al cierre del mes, lo que impide efectuar a tiempo el control y la respectiva desanotación.
- Radicación de documentos presentada en los últimos días del mes, encontrándose aún dentro del término legal del proceso de registro.
- Dificultades tecnológicas, debido al proceso de migración de la plataforma FOLIO a SIR

Por otro lado, en cuanto al indicador de *índice de reimpresos inmediatos* se determinó que las principales causas del incumplimiento de la meta en algunas ORIP están relacionadas con fallas en el sistema, y errores humanos.

Finalmente, respecto al indicador de *índice de errores internos*, las principales causas del incumplimiento de la meta en algunas ORIP se atribuyen a errores humanos.



## Superintendencia de Notariado y Registro



### 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las ORIP mantener una comunicación activa y permanente con la Dirección Regional, con el propósito de fortalecer el acompañamiento técnico y operativo en los ámbitos administrativo, jurídico y de calidad. Esta articulación contribuirá a identificar oportunamente las dificultades, acceder a apoyo especializado y asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales.
- Es fundamental que las ORIP participen de manera activa y comprometida en las capacitaciones ofrecidas por el nivel central, en coordinación con la Dirección Regional, orientadas al fortalecimiento de las capacidades administrativas y jurídicas, así como al uso adecuado del sistema documental DOCU y del aplicativo misional. La participación constante y efectiva en estos espacios contribuirá de manera significativa al mejoramiento del desempeño institucional y a la reducción de errores en los procesos.
- Se propone que cada ORIP designe un funcionario responsable del análisis, reporte y seguimiento de la información asociada a los diferentes componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta designación contribuirá a mejorar la precisión y oportunidad en el reporte de datos, garantizar la trazabilidad de los procesos y facilitar el cumplimiento de las metas establecidas.
- Debe fortalecerse las capacidades técnicas de los facilitadores de calidad en la SNR, en relación a la formulación, cálculo, reporte, análisis y seguimiento de los indicadores.
- Es importante fortalecer el acompañamiento que las Direcciones Regionales realizan a las ORIP en los procesos de medición y reporte de indicadores, con el fin de garantizar la consistencia, calidad y oportunidad de la información.
- Se considera necesario que la Dirección Regional realice un acompañamiento, seguimiento y monitoreo más permanente a las Oficinas de Registro. Esta acción permitirá identificar oportunamente las dificultades operativas y jurídicas, brindar apoyo técnico inmediato y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de la gestión registral.
- Es conveniente fortalecer el análisis cualitativo de los indicadores, con el fin de identificar las causas que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de las metas establecidas. Asimismo, resulta pertinente formular e implementar acciones de mejora orientadas a optimizar el desempeño en aquellos casos en los que los resultados no alcanzaron los niveles esperados.



## Superintendencia de Notariado y Registro



- En relación con el indicador “Índice de percepción del ciudadano”, se recomienda al responsable del proceso revisar la metodología de cálculo en el SISG, dado que actualmente las ORIP no tienen acceso al dato correspondiente al número de ciudadanos satisfechos.
- De manera general, en relación con los indicadores que miden la gestión en las ORIP, se recomienda realizar una revisión integral tanto de los indicadores de gestión administrativa como de los indicadores de gestión jurídica, con el fin de definir con precisión la responsabilidad de su medición. Esta revisión debe considerar la carga operativa de las ORIP, dado que se evidencia que, desde el nivel central de la SNR, se dispone de la información necesaria para el cálculo de varios indicadores, gracias a la disponibilidad de los sistemas de información, bases de datos, fuentes de información y herramientas tecnológicas.
- Se evidencia la necesidad de fortalecer la gestión del conocimiento en la entidad, con el propósito de garantizar la transferencia efectiva de saberes al personal nuevo, dar a conocer los procesos, y asegurar la capacitación continua en el uso de las herramientas tecnológicas. Asimismo, resulta fundamental brindar la orientación necesaria sobre el desarrollo de las actividades y procedimientos, de manera que se eviten impactos negativos en la gestión institucional.
- Se considera pertinente establecer un espacio de retroalimentación que involucre a los líderes de proceso y la alta dirección, con el propósito de socializar y analizar los resultados de los indicadores que miden la gestión institucional, de manera que esta información sirva de insumo para la toma de decisiones oportunas y fomente el mejoramiento continuo en la entidad.
- Finalmente, es necesario realizar la revisión y ajuste de algunos indicadores y sus fórmulas de cálculo, con el propósito de garantizar mediciones más precisas y coherentes con la naturaleza de los procesos y los objetivos estratégicos de la entidad.



# Superintendencia de Notariado y Registro

## ANEXOS

Presentación ejecutiva – Informe de indicadores II cuatrimestre 2025 (Power Point)

<b>Elaborado por:</b> Ivonne Nathalia Cruz Torres <i>NCT</i> /Diana Alexandra González Díaz <i>Diana A. González Díaz</i>	<b>Aprobó por:</b> Sandra Patricia Ruiz Moreno <i>SPRM</i>		
<b>Cargo:</b> Profesional especializado / Contratista	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)		
<b>Fecha de elaboración:</b> 5 de noviembre de 2025	<b>Fecha de Aprobación:</b> 12 de noviembre de 2025		
<b>Proceso:</b> Sistema Integrado de Gestión	<b>Página</b> 48 de 48	<b>Versión:</b> 1	<b>Tipo de informe:</b> Gestión