

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

OBJETO

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo a los términos de respuesta en atención a las solicitudes radicadas en la entidad y los protocolos de servicio al ciudadano, por el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, con la finalidad de evidenciar el grado de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la SNR 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 y el 31 de diciembre de 2021.

MARCO NORMATIVO

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

- ✓ Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración de Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- ✓ Decreto 2232 de 1995, Art 54. "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- ✓ Ley 1437 de 2011, Art 7. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- ✓ Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRSD.
- ✓ Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- ✓ Ley 1755 de 2015 Art 13 y 14. "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 1081 de 2015 Art 9. "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.
- ✓ Decreto 1166 de 2016 Art 2.2.3.12.3 "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"
- ✓ El Decreto 2723 de 2014, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro", donde establecen sus funciones las de sus dependencias y grupos de trabajo", artículo 19
- ✓ Ley 872 de 2003 Artículo 4 literal b).
- ✓ Guía para la Administración del Riesgo V4-2018.

- ✓ Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V4-2021.

METODOLOGÍA

En la revisión realizada en el desarrollo de la presente evaluación, se aplicaron a partir de la información existente en las bases de datos del aplicativo PQRS-SISG (fecha remisión archivos 06 de febrero de 2022 por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información), a través del cual se almacena y gestiona lo relacionado con las PQRSD.

Igualmente, con el fin de contar con una información unificada con la Oficina de Atención al Ciudadano, se solicitó mediante oficio, remitido por correo electrónico del día 26 de enero de 2022, el cual fue contestado el día 22 de febrero de 2022 con la información correspondiente a las PQRSD recibidas en la entidad, por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

Verificar en la página de la entidad; protocolos de servicio al ciudadano, encuestas de satisfacción, carta de trato digno y publicación de informes,

LIMITACIONES

Inoportunidad en la entrega de la información requerida mediante correos electrónicos del día 26 de enero de 2022, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR, teniendo en cuenta que es el insumo fundamental para el análisis y elaboración de este informe.

Inexistencia de una Política, como lineamiento interno, que permita fortalecer los controles sobre la gestión de las PQRSD en la Entidad, en pro del mejoramiento del servicio misional, para efectos de facilitar el ejercicio de esta actividad de seguimiento y evaluación.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El Decreto 2723 de 2014, “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro”, donde establecen sus funciones las de sus dependencias y grupos de trabajo”, y en su artículo 19°, señala la labor que le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano, dentro de la cual queremos destacar 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.

En este sentido, la Oficina de Control Interno de Gestión, de conformidad con las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano, consideró necesario, evaluar y verificar la gestión desplegada por la dependencia responsable del

seguimiento y control en la atención de PQRSD, a fin de vislumbrar el impacto que genera sobre el cumplimiento oportuno en las respuestas brindadas a los peticionarios, por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Para ello, se analizaron aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRSD por parte de la entidad.

Para realizar el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno de Gestión, tomó como referencia los datos existentes en el aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión -SISG, respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, remitido por la Oficina de Tecnologías de la Información el 06 de febrero de 2021

Igualmente, se realizó la verificación de la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, enviada mediante correo electrónico el día 22 de febrero; en 29 archivos correspondientes al periodo evaluado, comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2021, quedando pendiente lo referente a las llamadas telefónicas, las cuales no son ingresadas al aplicativo PQRSD-SISG.

De igual forma, se llevó a cabo reunión con el Jefe de la Oficina y funcionarios del equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano, para realizar la verificación de las novedades que se han presentado sobre los canales de atención que se están utilizando en la Entidad, para la recepción de solicitudes realizadas por los ciudadanos, con el fin de responder las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de acuerdo con lo publicado en la página WEB.

Así mismo; se destacó la falta de gestión por parte de las dependencias del nivel central y la Oficina de Registro, con el trámite oportuno de las PQRSD, inconvenientes que ocasionan malestar por parte del ciudadano.

También se pudo realizar; la verificación de la matriz de riesgos y los planes de mejoramiento suscritos, bajo la responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.

1. CANALES DE ATENCIÓN

Realizada la verificación en la página Web de la Entidad, en atención y servicios a la ciudadanía, (canales de atención y pida una cita), se observan los siguientes canales de comunicación para la recepción para las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Denuncias por parte de los ciudadanos:

Tabla N°1 Canales de Atención

De forma Verbal: Lugar y horarios	
- Presencial	En la calle 26 13-49 Int. 201, en horario de 8:00 am a 5pm en jornada continua
- Telefónico	Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 60 (1) 3282121. Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272. Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
De forma escrita:	

- Chat	Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
-Ventanilla	ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 26 No. 13- 49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Correo Electrónico	Para orientación e información en: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co de forma permanente
- Portal Web de la Entidad	Aplicativo virtual de PQRSDF de forma permanente

Respecto a los canales de atención relacionados anteriormente; el canal verbal presencial, de acuerdo con el informe del tercer trimestre realizado por la Oficina de Atención al ciudadano, se reactivó desde el mes de Julio de 2021.

2. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Verificada la página web de la entidad; en el link de Atención al Ciudadano, se observa el documento titulado "PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual contiene información importante para el ciudadano; no obstante, en informe correspondiente al primer semestre de 2021, esta Oficina recomendó incluir la información sobre los números de extensión 1172 y 1272, los cuales se mencionan al inicio de la llamada cuando se comunica con la línea telefónica 3282121, sin embargo, en la presente verificación, dichas extensiones aun no figuran en dichos protocolos; por lo que se recomienda que la información presentada al ciudadano por los diferentes canales sea uniforme, con el fin de evitar el riesgo de confusión o entregar información poco confiable.

3. ENCUESTAS DE PERCEPCION

Para la verificación de las encuestas de percepción ciudadana, se tomó una muestra de las encuestas registradas en el aplicativo SISG, correspondientes a 30 ORIP, de las cuales se verificó la cantidad de encuestas realizadas mensualmente, relacionado en el siguiente cuadro:

Tabla N°2, encuestas de percepción.

NOMBRE ORIP	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MEDELLIN NORTE	22	21	25	23	23	16
ABEJORRAL	21	25	23	19	4	5
DOS QUEBRADAS	0	0	0	1	3	0
ARMENIA	30	30	30	30	34	25
LA DORADA	0	0	0	0	0	0
SOLEDAD	0	0	0	0	0	0
SALAMINA	20	36	7	0	46	37
MAICAO	18	21	37	26	34	1
SANALARGA	0	0	0	0	0	0
SAN MARCOS	0	0	0	0	0	0
BOGOTA NORTE	0	0	0	0	0	0

GIRARDOT	0	0	0	0	1	0
SALAZAR	0	0	41	7	2	0
CUCUTA	0	0	0	0	0	0
MONTERIA	30	28	28	28	28	29
SOGAMOSO	0	0	0	0	0	0
TUNJA	80	80	8	57	18	108
NEIVA	0	0	0	0	0	0
PIEDECUESTA	0	0	19	35	30	1
ARAUCA	6	42	30	37	28	32
POPAYAN	0	0	0	0	0	0
LETICIA	39	38	34	34	22	30
CARTAGENA	33	49	42	40	53	53
SANTAROSA DE CABAL	0	0	0	0	0	0
PALMIRA	0	0	0	0	0	0
NUQUI	0	0	0	0	0	0
CALI	0	0	0	0	0	0
PUERTO ASIS	0	0	0	0	0	0
PUERTO LOPEZ	54	62	62	59	59	59
CARMEN DE BOLIVAR	0	0	0	0	0	0

Como se observa en la tabla anterior, en cuanto a las encuestas de satisfacción realizadas en las Oficinas de Registro, la Oficina de Atención al Ciudadano en la reunión realizada el 22 de febrero de 2022, manifestó haber remitido correos electrónicos a las Oficinas de Registro, donde reiteran la obligatoriedad de presentar las encuestas mensualmente, expresaron igualmente, haber realizado capacitaciones tanto a los funcionarios de las Oficinas de Registro, como las Regionales, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad, sin embargo siguen incumpliendo con la realización del registro de estas encuestas de percepción.

De acuerdo con la muestra tomada, 19 de ellas no registraron encuestas de percepción ciudadana es decir el 63%, registra incumplimiento al literal b) artículo 4 de la Ley 872 de 2003, y a la 4ta. Dimensión Evaluación de Resultados, específicamente en el título "Evaluar la percepción de los grupos de valor" del MIPG. Por lo anterior, se recomienda establecer metodologías que faciliten al ciudadano expresar su nivel de satisfacción en cuanto a la prestación del servicio, a través de las encuestas establecidas en cada una de las ORIP.

4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RADICADAS EN LA ENTIDAD.

4.1. PQRSD REGISTRADAS EN SISG.

Realizada la verificación, los datos que se relacionan en el aplicativo SISG, son los que se muestran a continuación:
Tabla N°3, PQRSD registrada en SISG

TIPO	Correo Electrónico	Teléfono	Ventanilla	Web	Presencial	Chat	Correspondencia Física	Total General	% por tipo
Petición	19318	4	554	7102	0	0	251	27229	82,54
Queja	707	23	88	1429	2	0	18	2267	6,87
Reclamo	204	1	18	2249	0	0	1	2473	7,50
Sugerencia	1	1	1	26	0	0	0	29	0,09
Solicitud de Acceso a la Información Pública	305	1	2	149	0	0	9	466	1,41

Denuncia	221	0	13	282	0	0	9	525	1,59
PQRSD chat	0	0	0	0	0	20752	0	20752	0
Total por canal	20756	30	676	11237	2	20752	288	53741	100
% por canal	38,62	0,06	1,26	20,91	0,00	38,61	0,54	100,00	0

De acuerdo con la gráfica anterior, respecto a la clase de canal utilizado, se recibió un total de 53741 PQRSD en la entidad, a través del aplicativo SISG; los canales más utilizados son el chat con el 38.61%; y el correo electrónico, con un 38.62%; seguidamente, la web con el 20.91%; le sigue el registro en la ventanilla, con el 1,26%; situación que permite evidenciar que el ciudadano está utilizando los canales virtuales ampliamente.

Según al tipo de solicitud, las “peticiones” registradas equivalen a 82.54%, siendo el tipo de solicitud más relevante respecto a los demás, en segundo lugar están las registradas en la web con el 20.91%.

4.2. PQRSD ATENDIDAS POR TELEFONO

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

PQRS TELEFÓNICAS		
NOMBRE ARCHIVO	FECHA	CANTIDAD
ATENCIONES 2 DO SEMESTRE 2021 OSCAR GUARIN	01-07-2021 A 29-12-2021	3751
FORMATO DE LLAMADAS AGOSTO 2021 DICIEMBRE POR CHARLOT	01-07-2021 A 30-12-2021	2530
REPORTE CANAL TELEFONICO II SEMESTRE 2021 MANUEL VICENTE RECAMAN	01-07-2021 A 30-12-2021	4910
BASE DE DATOS LLAMADAS DEL 18 DE AGOSTO A DICIEMBRE MARIA JOSE LOPEZ	18-08-2021 A 30-12-2021	3539
INFORME DE LLAMADAS AGOSTO A DICIEMBRE 2021 LIGIA JEANNETTE	13-08-2021 A 30-12-2021	3956
TOTAL		18686

Mediante la presente gráfica, se pudo evidenciar que el canal telefónico es el más utilizado por el ciudadano para elevar sus solicitudes; seguidamente, el correo electrónico y el chat.

Sin embargo, en los archivos de Excel aportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observó que existen casillas sin diligenciar, que no permite contar una estadística real y oportuna de la información que allí se consigna.

4.3. PQRSD ATENDIDAS PRESENCIALMENTE

Verificados los informes que fueron realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, se identificaron 4118 PQRSD atendidas de forma presencial en el II semestre de 2021; quedando en el cuarto lugar frente a los demás canales utilizados por los ciudadanos.

5. VALIDACIÓN DE NORMAS Y TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

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

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRSD, para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con la siguiente lista de verificación, encontrando lo siguiente:

Tabla No. 4 Aplicación de la normatividad

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
Decreto 491 de 2020	Artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.	La Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 Decreto 491 y con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la información, dieron cumplimiento con la adecuación del aplicativo SISG módulo PQRSD, con el fin de ampliar los términos, que permitan brindar la atención a las peticiones y requerimientos elevados por los ciudadanos; lo mismo que la activación del chat, que ha sido un canal fundamental para que el ciudadano utilizara esta herramienta en la época de la virtualidad y que aún al día de hoy se mantiene.
Ley 190 de 1995	Artículo 54°. -Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior, que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. 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.	Respecto a la información periódica de las PQRS recibidas en la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano, remitió evidencias de envío de correos dirigidos a la Superintendente de fecha 25 de octubre de 2021 y 26 de enero de 2022 a la Superintendente, en los que anexa informes de PQRSD correspondiente al III y IV trimestre de 2021, en cumplimiento a este criterio. De otra parte, el proceso aportó los informes de PQRSD correspondientes al 3 y 4 trimestre de 2021, donde se relacionan los servicios sobre los que se presentó el mayor número de peticiones y reclamos, para los que se identifica en el trámite registral y solicitud de corrección 4892 solicitudes, equivalente al 14.8% del total de PQRSD radicadas en el SISG. En cuanto a las recomendaciones, después de verificados los informes correspondientes al segundo semestre de 2021, se observa que el gran número de reclamos registrados en la Entidad, son producto de las correcciones en los folios de matrículas por errores en la calificación, y por el atraso en el trámite de registro, en las Oficinas de Registro del País. En la reunión del día 22 de febrero de 2021, la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestó haber comunicado a la Delegada para el Registro, los inconvenientes presentados por estas causas, lo mismo; igualmente, argumentaron que mediante reunión sostenida con esta Delegada; se sugirió seguir prestando el servicio de atención al público con un asesor jurídico en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del País, como se realizaba antes de la declaratoria de emergencia sanitaria ocasionada por el covid – 19, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y bajar el volumen de estos requerimientos.

<p>Decreto 2232 de 1995- Artículo 9º</p>	<p>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.</p>	<p>De acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso, los informes trimestrales fueron remitidos a la Superintendente de Notariado y Registro por correos electrónicos de fecha 25 de octubre de 2021 y 26 de enero de 2022, por lo que se observa cumplimiento con lo contemplado en el Artículo 9º Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe - Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015</p>	<p>Artículo 2.1.1.6.2. -De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	<p>Se observa que los informes de las PQRS, correspondientes al III y IV trimestre de 2021, fueron publicados en la página web de la Superintendencia, a través del siguiente LINK: https://www.supernotariado.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/informes-pqrsd/</p> <p>De igual manera en lo correspondiente al segundo semestre de 2021, los informes de PQRS fueron presentados de forma cuantificada correspondientes a peticiones, quejas y reclamos recibidos donde se relacionan la cantidad de peticiones recibidas en cada período.</p> <p>En los informes del III y IV. Trimestre de 2021, publicados en la Web de la entidad, se observa el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>
<p>Ley 1437 de 2011</p>	<p>“ARTÍCULO 7º. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 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. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.”</p>	<p>Cabe resaltar, que la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se encontró cumplimiento de las horas mínimas establecidas y el trato respetuoso, el horario de atención al ciudadano para el canal telefónico es de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, horario de chat de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua; no obstante, al verificar la base de datos del Chat se encontró el registro /N, el cual indica que el usuario no fue atendido.</p> <p>Al revisar la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro en el link de atención al ciudadano, se observa que se encuentra publicada la carta de trato digno dirigida a la ciudadanía, dando cumplimiento con lo dispuesto en el numeral 5 artículo 7 Decreto 1437 de 2011.</p> <p>La entidad implementó la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva, respetando el orden de ingreso de las solicitudes, el cual mediante la verificación de los archivos de la muestra seleccionada se pudo observar que las PQRS, que ingresar al aplicativo se registran con fechas consecutivas con el número de radicado conservando el orden del legado.</p>
<p>Decreto 1166 de 2016</p>	<p>“ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la 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.</p>	<p>Una vez verificado los datos aportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo evidenciar que se está realizando el registro de las llamadas telefónicas mediante el software implementado, por lo que esa oficina aportó cinco archivos en Excel como evidencia del registro de las llamadas telefónicas correspondientes al segundo semestre de 2021. Sin embargo, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el ejercicio de contactar a la línea registrada como atención al público en las diferentes extensiones de las que solamente se obtuvo respuesta en dos oportunidades en las extensiones 1269 y 1080, en dichas extensiones la persona que respondió la línea telefónica, no utilizó el protocolo correspondiente de saludo e identificación de la entidad y de quien atiende la llamada,</p>

	Número de radicado o consecutivo asignado a la petición y siguientes...”	lo mismo que no hace mención de la protección del ciudadano, conforme a lo dispuesto por la ley.
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 SNR cuenta con una dependencia ubicada en las instalaciones de las Oficinas en el Nivel Central, que se encarga de gestionar las PQRS, a través del aplicativo SISG, el cual permite la radicación de las solicitudes por parte de los ciudadanos para todas las dependencias de la Entidad.</p> <p>La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a este artículo, semestralmente realiza un informe sobre la gestión de PQRS al interior de la entidad, el cual es enviado al Superintendente y al Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano.</p> <p>Se observó que en la página web de la Superintendencia, existe el Link de quejas y reclamos, el cual cuenta con fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>

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

5.2. 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 20 de febrero de 2022, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 784 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, (438 para ORIP y 346 nivel central), encontrando lo siguiente:

Tabla No. 5 – VERIFICACIÓN PQRSD

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS MUESTRA	DÍAS DE TRAMITE	FINALIZA DA EN SISG	SIN RESPUESTA DE FONDO	REDIRECCION ADAS	CONTINUAN EN TRAMITE	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS
ORIPS	438	Hasta 194	384	293	199	54	139
NIVEL CENTRAL	346	Hasta 160	334	183	169	12	116
TOTAL	784		718	476	368	62	255

Luego de haber verificado los datos correspondientes a las PQRSD radicadas en el aplicativo SISG, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRSD-SISG, 718 PQRSD de las seleccionadas en la muestra, que equivale al 91.5% de ésta, para el segundo semestre de 2021; sin embargo, en el análisis realizado, se pudo evidenciar lo siguiente:

De las 718 PQRSD finalizadas, se encontró que a 476 de ellas; es decir, el 91.5%, no se les dio una respuesta de fondo; de forma completa y de conformidad con lo requerido por el ciudadano, situación que podría ocasionar la materialización de un riesgo de incumplimiento del Art.13 de la Ley 1755 de 2015.

- De las 718 PQRSD finalizadas, se encontró que 255 o sea el 35.5 % de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- El 8.4% del total de la muestra de PQRSD, es decir, 62 continúan en trámite.
- El 46.9% del total de la muestra, es decir 368 fueron redireccionadas.

De otra parte, se observó un número considerable de peticiones relacionadas con la radicación y el registro de documentos en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del País; igualmente, se sigue presentando la problemática con la radicación de los documentos que provienen de los juzgados, a través de correo electrónico, de los cuales no se notifica al ciudadano para realizar los pagos correspondientes. Sin embargo, esta situación ya había sido comunicada por la Oficina de Atención al Ciudadano en un informe anterior, donde se recomendaba lo siguiente: "*Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados de autoridades administrativas.*", sin embargo se evidenció que esta problemática aún persiste.

6. ANÁLISIS DE PQRSD POR TIPOLOGIA, RADICADAS EN EL APLICATIVO SISG, RESPECTO AL SEMESTRE ANTERIOR.

Para realizar esta verificación, se tomaron los datos de los radicados que fueron descargados del aplicativo de PQRSD- SISG, e ingresados a través de los diferentes canales, como correo electrónico, teléfono, web y de forma física en la ventanilla de atención en el nivel central, los cuales se encuentran a continuación:

Tabla No. 6 Análisis según tipología.

TIPO	PETICIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA	SUGERENCIA	TOTAL
CANTIDAD 1 Sem. 2021	24056	866	2856	2142	459	28	30400
CANTIDAD 2 Sem. 2021	27229	466	2473	2267	525	29	32989

De acuerdo con la información recopilada, se observa que aumentaron las peticiones, los reclamos y las quejas de forma considerable, siendo los más recurrentes los siguientes:

- Peticiones: Información estado tramite registral, solicitud de corrección, trámite registral y solicitud orientación registral
- Reclamos: Tramite registral, demora en proceso de registro, solicitud de corrección y trámite notarial,
- Quejas: Notarios, Registradores de Instrumentos Públicos, Funcionarios (Planta global, ORIP), curador.
- Denuncias por corrupción: Peticiones entre autoridades, solicitud inscripción medida cautelar, Información sobre bienes inmuebles, solicitud cancelación medida cautelar, Prohibición de enajenar.
- Sugerencias: Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, Notarias, Nivel central Catastro

7. ANÁLISIS DE PQRSD POR DEPENDENCIA.

Tabla No.7 PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADAS 1er SEMESTRE 2021	TOTAL RADICADAS 2do SEMESTRE 2021	VARIACIÓN	VARIACIÓN 2do S. 2021
Oficina de Atención al Ciudadano	3164	5636	-2472	AUMENTÓ
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	2191	1823	368	DISMIINUYO
Dirección Técnica de Registro	2269	1261	1008	DISMIINUYO
Delegada para P.F.R de Tierras	1655	922	733	DISMIINUYO
Dirección Administrativa y Financiera	870	824	46	DISMIINUYO
Oficina Asesora Jurídica	694	655	39	DISMIINUYO
Delegada para el Registro	1257	620	637	DISMIINUYO
Dirección de Administración Notarial	366	536	-170	AUMENTÓ
Dirección de Talento Humano	226	171	55	DISMIINUYO
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	312	286	26	DISMIINUYO
Oficina de Tecnología de la Información	257	96	161	DISMIINUYO
Oficina de Control Interno Disciplinario	172	206	-34	AUMENTÓ
Dirección de Contratación	67	46	21	DISMIINUYO
Secretaría General	42	19	23	DISMIINUYO
Oficina Asesora de Planeación	51	20	31	DISMIINUYO
Delegada Notariado	0	9	-9	N/A
Despacho	0	10	-10	N/A
D. Regional Andina	0	1	-1	N/A
D. Regional Caribe	0	5	-5	N/A
TOTAL	13567	13.146	421	

De la tabla anterior, se concluye que, aumentaron las radicaciones correspondientes a PQRSD en el nivel central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 31 de diciembre de 2021, en un 44% en la Oficina de Atención al Ciudadano, seguida por la Dirección de Administración Notarial con un 32% y en tercer lugar la Oficina de Control Disciplinario Interno con 17%.de forma general, para segundo semestre de 2021.

De otra parte, se observa que disminuyó la cantidad de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2021, respecto al primer semestre del mismo año. En la Dirección Técnica de Registro, se disminuyó en un -44%, Delegada para P.F.R de Tierras -44%, Delegada para el Registro -51%, Dirección del Talento Humano -24%, Oficina de Tecnología de la Información en -63 %, siendo las más representativas.

De acuerdo al análisis anterior; se observa que para el presente seguimiento, han disminuido las PQRSD radicadas para la mayoría de las dependencias del nivel central, como se observa; en 16 dependencias que se confrontaron con PQRSD registradas en el aplicativo SIGS.

8. 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 observa que el informe del segundo semestre fue remitido mediante correo electrónico a la Superintendente de Notariado y Registro el 25 de octubre de 2021 y el informe correspondiente a cuarto trimestre fue remitido mediante correo electrónico del 26 de febrero de 2022.

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

9. EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS

10. MATRIZ DE RIESGOS

Verificado el mapa de riesgos de la entidad, respecto a la Oficina de Atención al Ciudadano, se observaron unas matrices de riesgos que contienen información diferente a la evaluada para el primer semestre de 2021, por lo que fue necesario remitir un correo a la Oficina Asesora de Planeación el 24 de febrero de 2022, con el fin de evidenciar los cambios. Esta Oficina, en la misma fecha, contesta: “...se aclara que la única matriz aprobada por parte de la Oficina Asesora de Planeación es la que se subraya en la siguiente imagen, esta matriz contiene tres (3) riesgos, adicional a esto se comparte correo donde se le solicita a dicha dependencia el avance de la actualización de las matrices de riesgos y a la fecha no se ha recibido ninguna respuesta.” Anexo 1. igualmente nos comunica el enlace donde se encuentra dicha matriz.

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
Matriz V.3 Atención a Peticiones.xlsx	22/12/2021	Any Johanna Ayala Acuña	1,06 MB	Compartido
VF 11-Agosto 2021 Matriz V.3 Atención a P...	22/12/2021	Any Johanna Ayala Acuña	1,07 MB	Compartido
VF 12-Agosto 2021 Matriz V.3 Mecanismos ...	22/10/2021	Ariel Leonel Melo	1,19 MB	Compartido

Conforme a la respuesta de la Oficina Asesora de Planeación, se realiza la verificación a la matriz de riesgos del proceso “ATENCIÓN A PETICIONES” la cual consta de tres riesgos, como se describe a continuación:

RIESGO 1: “Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados.”

- CONTROL 1: Realizar seguimiento a las PQRS, mediante el aplicativo SISG.
- CONTROL 2: Verificar en el aplicativo SISG el reporte de las PQRS próximas a vencer.

RIESGO 2: “Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación.”

- CONTROL 1: Actualizar procedimientos de la OAC
- CONTROL 2: Elaborar Informes Estadísticos

RIESGO 3: “Por acción u omisión y abuso del poder, se presenta pérdida de las PQRS, presentadas en la OAC a través de los diferentes canales de comunicación, desviando la gestión de lo público en beneficio de un particular.”

- CONTROL 1: Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato Excel con el número total de correos electrónicos que ingresaron al buzón del correo.
- CONTROL 2: Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato Excel con el número total de correos electrónicos que ingresaron al buzón del correo.

Realizada la evaluación de la solidez de los controles, con base en los seis pasos o variables para diseñar un control, definidos en el numeral 3.2.2. Valoración de Controles – diseño de controles de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 4, se encontró que no hubo actualizaciones en el diseño de los controles para el segundo semestre de 2021, por lo que se mantienen las recomendaciones emitidas en el informe correspondiente al primer semestre de 2021:

“El resultado de la evaluación de los diseños de los controles, se ubica en un rango débil, el cual corresponde a evaluaciones con calificación entre 0 y 85, por consiguiente, se debe establecer un plan de acción que permita tener controles diseñados de manera óptima y adecuada.”

“En general, el resultado de la evaluación obedece a que ninguno de los controles cuenta con el dato del responsable de su ejecución, tampoco se establece la periodicidad para su ejecución. Además, la forma como se realiza la actividad de control puede ser confiable, sin embargo, no se indica cómo se debe realizar o aplicarse dicho control, así como las acciones que se emprenden con base en las observaciones o desviaciones identificadas, como resultado posterior a la ejecución del control, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo.

De otra parte, no se está gestionando de manera oportuna los correctivos o aclaraciones a las diferencias presentadas, para tener la certeza de que se cumplió con el propósito del control, dejando las respectivas evidencias de la ejecución, de tal forma que, al ser verificado por un tercero, se pueda llegar a una misma conclusión de quien ejecutó el control.”

“Por todo lo anterior, se recomienda, con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, seleccionar actividades de control preventivas que por sí solas ayuden a la mitigación de las causas que puedan originar los riesgos; igualmente, se hace necesario realizar autoevaluaciones sobre la verificación periódica de la ejecución de los controles, a fin de garantizar la eficacia de los mismos, previendo la materialización de riesgos asociados. “

Con el fin de verificar el cumplimiento de las seis variables para cada uno de los controles, se revisó en la one drive la carpeta destinada para recopilar las evidencias y el informe que soportan la ejecución de cada uno de los controles, sin embargo, en éstas, no se observó tales evidencias para el segundo semestre de 2021, como consta en el anexo No. 2.

Respecto al tema, en reunión sostenida el día 22 de febrero del presente año, con los líderes de la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestaron haber intensificado las acciones que soportan los controles, respecto a enviar mediante correo electrónico, oportunamente a las diferentes dependencias y oficinas de registro, relación de las PQRS por vencerse y las vencidas, asimismo los vencimientos se identifican en el aplicativo SISG. Igualmente, realizaron la actualización de los procedimientos y realizan los informes mes a mes y trimestralmente, de los cuales enviaron evidencias por correo electrónico del 22 de febrero de 2022; no obstante, los documentos mencionados no se evidenciaron en la one drive, en las carpetas dispuestas para el tercer cuatrimestre de 2021.

Por lo anterior; se reitera la recomendación de establecer una comunicación asertiva con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que las evidencias se organicen debidamente en la one drive, teniendo en cuenta el periodo evaluado, identificando cada uno de los controles; de tal manera que cualquier ente verificador pueda identificar las

acciones ejecutadas para cada uno de los controles y de esta forma se pueda valorar positivamente el trabajo realizado por el proceso.

Finalmente, verificados los tiempos de respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad, para el segundo semestre de 2021, nuevamente se identificó materialización del riesgo “Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados” por lo que se incumple 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.

11. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD

11.1. 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. 11 –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.	Verificadas las evidencias, se observa cumplimiento de la unidad de medida, para la fecha establecida de culminación de las acciones implementadas, sin embargo, nuevamente se observa la recurrencia en la demora en la atención en las oficinas de registro, situación que evidencia ineffectividad de las acciones implementadas, por lo que el hallazgo continúa en los términos que fue identificado. Respecto al tema, en reunión con la Oficina de Atención al Ciudadano, el 22 de febrero de 2022, los líderes, manifestaron las diferentes situaciones identificadas en las ORIP, entre ellas la falta de personal, la suspensión de la atención jurídica en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y demora en la devolución de dinero por concepto de derechos de registro, situaciones que también han sido objeto de recomendación, por parte de dicha oficina, en los informes trimestrales presentados a la Superintendente y publicados en la página de la Entidad. No obstante, nuevamente, se recomienda realizar un análisis de causa raíz, junto con las dependencias involucradas, con el fin de establecer el origen de las PQRSD, trámite, gestión y finalización de las mismas; a fin de generar instrucciones, lineamientos o políticas precisas a los responsables con el objeto de priorizar sobre las causas que las originan e identificar las más recurrentes, a fin de garantizar la prestación del servicio público misional, en términos de oportunidad y calidad; de tal forma, que se incremente el nivel de satisfacción del ciudadano, impactando con ésta, la imagen institucional.
H19. De otra parte, se observa que en la vigencia 2014 de las 127 PQRSD recibidas por la ORIP Tunja, 84 eran susceptibles de respuesta al ciudadano de las cuales 61 fueron atendidas con oportunidad mientras que 23 que corresponde a un 23% se les dio respuesta fuera de términos. H19. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. La orip sobrepasa las respuestas en más de 15 días. H19. La ORIP de Ibagué no cumple con los términos establecidos en dar respuesta a las peticiones de PQRSD, dado que en la muestra de 30 peticiones 8 están incumplidas.	Verificadas las evidencias, que soportan las acciones de estos hallazgos, respecto al vencimiento de términos de respuesta a las PQRSD en las ORIPs, se observa su cumplimiento, sin embargo, éstas acciones no fueron efectivas, por cuanto de acuerdo con la verificación realizada a los términos de respuesta en las ORIP, se identifica la recurrencia en el hallazgo de incumplimiento de términos en las respuestas a las PQRSD, igualmente, se observa en informe de la Oficina de Atención al Ciudadano para el tercer trimestre, que fueron reportadas 307 PQRSD vencidas y para el cuarto trimestre 294 PQRSD, situación que evidencia la ineffectividad de las acciones implementadas, por lo tanto el hallazgo continúa. Por lo anterior, se recomienda realizar los análisis pertinentes a fin de implementar acciones que conduzcan a erradicar las causas que originaron los hallazgos.
H84. Revisado con corte al 31-12-18 el servicio de atención a las PQRSD, administrada en principio en el aplicativo Certicámara y luego migrada al sistema SISG, se pudo establecer que en 700 casos se presentó incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos.	Verificadas las evidencias, se observa cumplimiento de la unidad de medida, para la fecha establecida de culminación de las acciones implementadas para el presente hallazgo, sin embargo, verificada la plataforma SISG en el link PQRSD anteriores (certicamara), se observan 99 PQRSD en estado “Trasladada” y 35 en estado “En trámite”, las cuales no han sido debidamente finalizadas, identificando ineffectividad en las acciones implementadas, por lo tanto, el hallazgo continúa.

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.

Verificadas las evidencias, se observa cumplimiento de la unidad de medida, para la fecha establecida de culminación de las acciones implementadas, sin embargo, de acuerdo con lo registrado en los informes publicados por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la página de la entidad, se evidenció recurrencia en el hallazgo de incumplimiento a las respuestas a los ciudadanos, incumplimiento términos de respuesta para 601 PQR- que fueron radicadas en el aplicativo SISG, en el segundo semestre de 2021, razones que evidencian la ineffectividad de las acciones, por lo tanto, el hallazgo continúa conforme fue identificado.

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.

11.2. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

Verificado el Plan de Mejoramiento Institucional, se observan 9 hallazgos con 23 acciones implementadas por la Oficina de Atención al Ciudadano; para las 14 acciones restantes, se realiza la verificación registrada en el siguiente cuadro:

Tabla No. 11 –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)	Para este hallazgo, en evaluación del primer semestre de 2021, se observó cumplimiento de las acciones en las fechas establecidas, sin embargo, se identificó la ineffectividad de las mismas, que conllevó a mantener el hallazgo, sin embargo, el proceso no realizó reformulación de las acciones. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene en los mismos términos que fue identificado, por esta razón, nuevamente se recomienda el análisis de causa raíz y la implementación de acciones que conlleven a erradicar la causa del hallazgo.
2019202-Se encontró que la SNR no está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. (Se identificó en el módulo PQRSD)	El proceso encargado de socializar y publicar la Política de Protección de Datos, realizó la divulgación y socialización de la misma mediante el correo institucional en la pasada vigencia. Así mismo, después de verificada la página de la entidad en el siguiente link: https://servicios.supernotariado.gov.co/login/ donde el ciudadano registra la solicitud de la PQRSD, se encuentran publicadas, la Política de tratamiento de datos personales y aviso de privacidad la cual, con un click, lleva y muestra directamente el acto administrativo (Política General y políticas específicas del Sistema de Seguridad de la información. Por lo anterior, se considera cumplimiento de las acciones formuladas y efectividad de las mismas, dando lugar al cierre del hallazgo.

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.

De acuerdo con el alcance del presente informe, en la one drive, se verificaron las evidencias que soportan las acciones del presente hallazgo, se observaron tres carpetas relacionadas con el número del hallazgo, en las que se identificaron documentos relacionados al cumplimiento en el primer semestre de 2021. No obstante, se cumplió para ese periodo, realizada la verificación del cumplimiento de los términos para el segundo semestre de 2021, nuevamente se identificó la materialización del riesgo "Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados" motivo por el cual se identifica inefectividad de las acciones implementadas, por lo tanto el hallazgo continúa. Por lo anterior, se recomienda el análisis de causa raíz con todos los involucrados en dar respuesta oportuna a las PQRSD radicadas por los diferentes canales en la entidad e implementar las acciones que conlleven a erradicar las causas que dieron origen al hallazgo, en cumplimiento a la norma.

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.

De acuerdo con la acción implementada para subsanar la causa raíz del presente hallazgo, las personas encargadas de liderar el tema de actualización del mapa de riesgos manifestaron haberse reunido con la Oficina Asesora de Planeación para adelantar dicha tarea, prueba de ello presentaron dos matrices en las que se ajustaron los controles y demás requisitos, sin embargo, a la fecha del presente informe, no han sido aprobadas y publicadas. Si bien es cierto que se cumplió con la actualización, éstas no fueron aprobadas y publicadas, tampoco se cumplió con la respuesta oportuna de todas las PQRS radicadas en la entidad, por lo tanto la actividad se identifica como inefectiva, en consecuencia el hallazgo continúa vigente. Por lo anterior, se recomienda el análisis de causa raíz con todos los involucrados en dar respuesta oportuna a las PQRSD radicadas por los diferentes canales en la entidad e implementar las acciones que conlleven a erradicar las causas que dieron origen al hallazgo, en cumplimiento a la norma.

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:

Verificadas las evidencias de cada una de las acciones formuladas para este hallazgo, se observa su cumplimiento, no obstante, el hallazgo hace relación a que "La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos." por esta razón el hallazgo se mantiene vigente, por lo que de acuerdo con las verificaciones realizadas de las PQRSD en el aplicativo SISG, se observa que sus respuestas se dan en fechas extemporáneas, lo que demuestra que se sigue incumpliendo con los términos señalados por la normativa.

"-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."

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.

Verificadas las evidencias que soportan el presente hallazgo, se pudo observar que la Oficina de Atención al Ciudadano ha enviado los correos electrónicos a las ORIP y realizado los informes trimestrales a las encuestas de percepción ciudadana, dando cumplimiento a las acciones formuladas, no obstante, verificado la plataforma SISG, donde se ingresan todas las encuestas de percepción ciudadana, se pudo observar que una gran parte de las ORIP no están dando cumplimiento a esta directriz. Es así que de las 30 orips tomadas como muestra 19 de ellas no ingresaron los datos correspondientes para el segundo semestre de 2021, como se puede observar en el cuerpo del presente informe. Por

Por lo anterior, se podría llegar a generar el riesgo de incumplir con lo señalado en el numeral 9.1.3 – al contar con los soportes necesarios para efectuar el análisis y evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

	lo anterior, se identifica ineffectividad de las acciones, en consecuencia este hallazgo continúa vigente.
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 periodo 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.	Verificadas las evidencias para el presente hallazgo, se observa cumplimiento de las mismas, no obstante, mediante informes trimestrales publicados por la Oficina de Atención al Ciudadano, reportan vencimiento de 24 PQRS en el segundo semestre de 2021, por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial. Es importante resaltar la gestión que ha realizado esta Dirección para el tratamiento de las PQRSD, sin embargo, las acciones implementadas no han sido suficientes, por lo que se identifica ineffectividad, en consecuencia el hallazgo se mantiene. Por lo anterior se recomienda realizar el análisis de causa raíz correspondiente y la respectiva implementación de las acciones que conlleven a erradicar las causas que dieron origen al hallazgo.

Conforme a la verificación efectuada al Plan de Mejoramiento Institucional de la Oficina de Atención al ciudadano, en la última columna de la tabla anterior, la Oficina de Control Interno de gestión realiza la evaluación de efectividad y realiza observaciones para cada hallazgo.

Es importante resaltar la labor que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano para el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; sin embargo, se requiere de una mayor sinergia con toda las dependencias de la entidad a fin de establecer compromisos y estrategias que garanticen la eficiencia y efectividad en el proceso de gestión y respuesta oportuna de las PQRSD; igualmente, se recomienda, 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.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destaca la gestión realizada por parte de Oficina de Atención al Ciudadano, con las alertas implementadas, con el fin que los procesos brinden una respuesta oportuna a las PQRSD; sin embargo, esta ha resultado ineficiente ya que de las 784 PQRSD, tomadas como muestra 255 de ellas se respondieron fuera de términos. Por lo tanto la Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda Implementar acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRSD, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad, lo mismos que sacar resultados estadísticos de las peticiones, reclamos, quejas, denuncias y sugerencias más recurrentes, que permitan generar estrategias efectivas, con el fin de disminuir las PQRSD relacionadas con temas, que afectan los objetivos misionales de la Entidad y la buena prestación del servicio al ciudadano.

Luego de examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados en el seguimiento de este informe, nos permitimos concluir que la Superintendencia de Notariado y Registro, continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.

Del total de PQRSD recibidas en el Nivel Central, respecto al primer semestre del mismo año, como es el caso de la Dirección Técnica de Registro que disminuyó en un 44%, Delegada para P.F.R de Tierras 44%, Delegada para el Registro 51%, Dirección del Talento Humano 24%, Oficina de Tecnología de la Información en 63 %, siendo las más representativas.

En el nivel central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 31 de diciembre de 2021, en un 44% en la Oficina de Atención al Ciudadano, seguida por la Dirección de Administración Notarial con un 32% y en tercer lugar la Oficina de Control Disciplinario Interno con 17%. de forma general, para segundo semestre de 2021.

De igual forma; se hace necesario, solicitar la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, a fin de garantizar una adecuada administración de los riesgos y el diseño de sus controles; igualmente, realizar un análisis de causa raíz junto con los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones eficaces y efectivas para el tratamiento de los hallazgos y éstos puedan ser cerrados; adicionalmente, realizar el monitoreo permanente a las acciones de mejora que sean formuladas en los diferentes planes de mejoramiento, con el fin de subsanar las causas generadoras de estos hallazgos y permitan la mejora en el servicio reduciendo así las diferentes PQRSD.

Finalmente, y por recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión, es necesario, implementar acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRSD, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad, comprobante de envío de respuesta al peticionario y las evidencias cargadas en el Sistema SISG; se reitera la recomendación a la Oficina de Atención al Ciudadano, para que en cumplimiento la normativa vigente, se pueda involucrar a los Grupos Internos de trabajo de la SNR, con actas de compromiso, para que de esta forma puedan dar respuestas oportunas a las PQRSD, en los términos señalados por la Ley, evitando la materialización de los riesgos.

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

13. MATRIZ DE RESULTADOS

12. MATRIZ DE RESULTADOS –Plan de Mejoramiento Institucional

Tabla No. 12–Matriz de Resultados

CODIGO DEL HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	PRONUNCIAMIENTO/RECOMENDACION	PROCESO Y/O DEPENDENCIA
2019201	Se evidencia 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. Las dependencias que conforman la SNR; no le están dando cumplimiento a dicha normatividad	NCRR	Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, tomar acciones efectivas con aquellos procesos que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2019205	Una vez evidenciado el incumplimiento de las PQRSD, en el presente semestre, se reitera la identificación de la materialización del riesgo, toda vez que se presentan debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia, por cuanto no se está dando cumplimiento a los tiempos de respuesta por parte de los responsables de los procesos involucrados.	NCRR	Tomar acciones más efectivas para comprometer a los procesos de la SNR, que acaten el cumplimiento a esta normatividad.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de Hallazgo:

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

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

Cordialmente,

RITA CECILIA COTES COTES

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaborado por: María Stella Reyes – María Fernanda Reyes.		Aprobó por: Rita Cecilia Cotes Cotes	
Cargo: Técnica Administrativa – Profesional Especializada		Cargo: Jefe Oficina Control Interno de Gestión	
Fecha de elaboración: 28-02-2022		Fecha de Aprobación: 28-02-2022	
Proceso: Atención a peticiones		Versión: 1	Informe de Seguimiento a PQRSD

ANEXO No. 1

De: Any Johanna Ayala Acuña <any.ayala@supernotariado.gov.co>
Enviado: martes, 13 de julio de 2021 13:18
Para: Juan Patricio Gutierrez Rojas <juanp.gutierrez@supernotariado.gov.co>
Asunto: RE: Información riesgos OAC

Cordial Saludo Juan Patricio,

Teniendo en cuenta tu solicitud, me permito informar:

1. La carpeta compartida para subir las evidencias.
Rpta/ [03 Riesgos Atención al Ciudadano](#)
2. La última versión de la matriz de riesgos aprobada.
Rpta/ La última versión que se tiene se encuentra en la carpeta de one drive.
3. Copia del correo donde se aprueba esa matriz.
Rpta/ El proceso no ha enviado una solicitud formal con las matrices de los dos procesos a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, te reenvíe el correo donde se pide algunos ajustes y recuerda que se debe realizar una mesa de trabajo para revisar el enfoque de corrupción de uno de los riesgos.

Quedo atenta a tus observaciones.

Cordialmente,

Anyí Ayala Acuña
Oficina Asesora de Planeación

Superintendencia de Notariado y Registro
Carrera 10 No. 24 – 55 Piso 12. Edificio World Service
Bogotá D.C., Cundinamarca - Colombia

24/2/22, 13:27

Correo: Any Johanna Ayala Acuña - Outlook

RE: Información riesgos OAC

Any Johanna Ayala Acuña <any.ayala@supernotariado.gov.co>

Lun 30/08/2021 10:27

Para: Juan Patricio Gutierrez Rojas <juanp.gutierrez@supernotariado.gov.co>

CC: Ariel Leonel Melo <ariel.leonel@supernotariado.gov.co>

Cordial saludo Juan,

Teniendo en cuenta el hilo del correo, amablemente agradezco se reporte el estado de avance de la actualización de la matriz de riesgos de la Oficina de Atención al Ciudadano, dado que en el mes de febrero de la presente vigencia se formuló un Plan de Mejoramiento que buscaba actualizar las matrices de cada uno de los procesos donde existieran riesgos de corrupción.

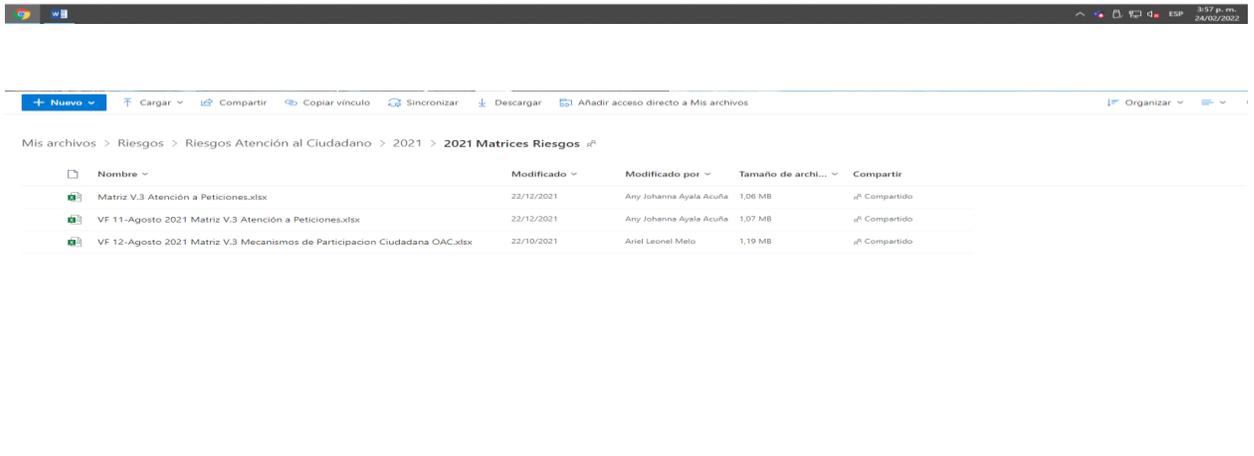
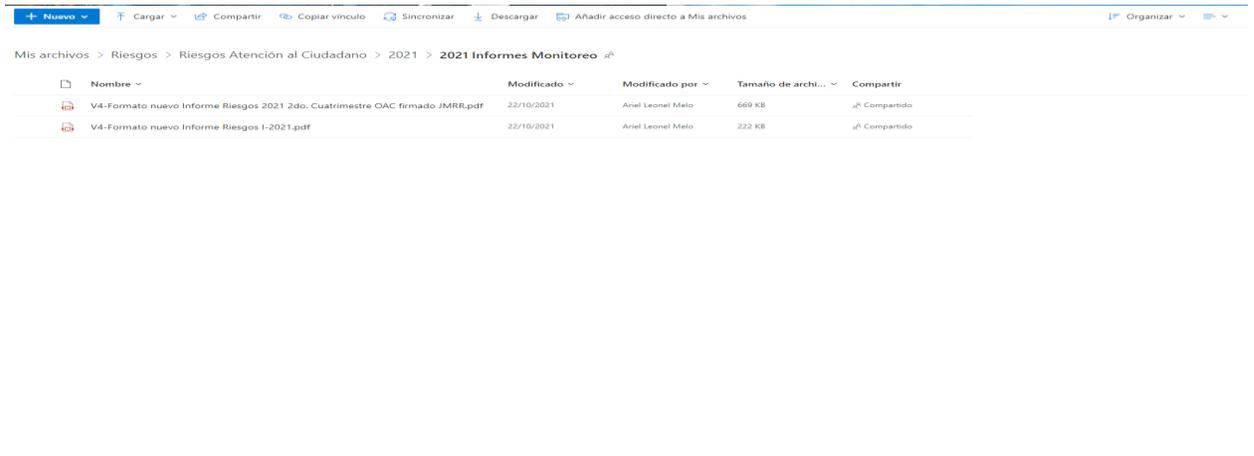
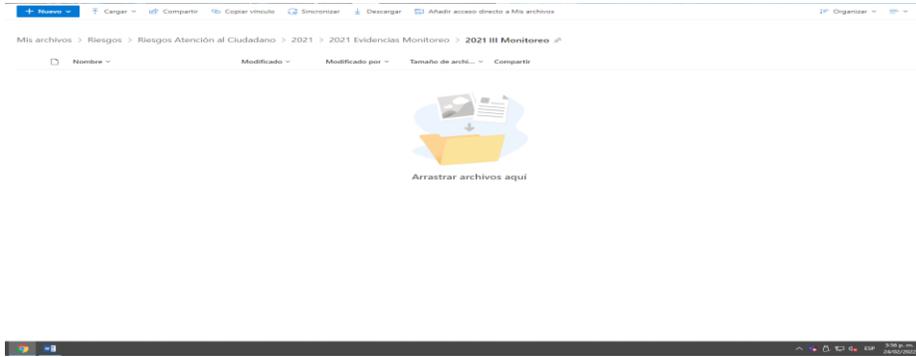
Quedo atenta a cualquier inquietud.

Cordialmente,

Anyí Ayala Acuña
Oficina Asesora de Planeación

Superintendencia de Notariado y Registro
Carrera 10 No. 24 – 55 Piso 12. Edificio World Service
Bogotá D.C., Cundinamarca - Colombia

ANEXO No.2



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

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