

FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
INFORMACIÓN GENERAL

SNR - Dependencia	OFICINA DE REGISTRO PRINCIPAL DE PEREIRA
Fecha de Auditoría:	Del 31 de Octubre al 2 de Noviembre de 2016.
Actividad:	Auditoría Integral de Gestión
Responsable:	Dr. Luis Fernando Boada García
Objetivo de la auditoría:	Verificar el cumplimiento de la Gestión Tecnológica y Administrativa, Gestión Registral y Documental, respecto a los procedimientos y normas aplicables; así como el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno.
Alcance de la auditoría:	Del 2 de Enero al 2 de Noviembre de 2016
Requisitos:	Ley 1572 de 2012, Ley 594 de 2000, MECI, NTCGP:1000, Documentación del Macroproceso - Procesos y Procedimientos, Decreto 0103 de 2015, Matriz de Riesgos, Indicadores, Memorandos No.74, y 79 de 2016, Circular 1303 de 2016 y Planes de mejoramiento.
Auditor Líder:	Luisa Nayibe Barreto López.
Equipo Auditor:	Luisa Nayibe Barreto López – Sara Patricia Bolagay Zambrano

Diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno según Decreto 943 de 2014

Los siguientes resultados de la auditoría se presentan teniendo en cuenta las verificaciones efectuadas a los criterios establecidos como referencia en los procesos, de acuerdo con las muestras aleatorias simples seleccionadas y a los resultados de las entrevistas efectuadas a los funcionarios en desarrollo de las operaciones y actividades aplicables en la Oficina de Registro Pereira.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO
1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

El código de ética de la SNR, adoptado mediante Resolución No.14452 de 2014, ha sido socializado desde Nivel Central a todas las Oficinas de Registro, a través de los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas, a quienes permanentemente se les envía tips con respecto a los principios éticos que rigen la entidad.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

La Oficina de Registro de Pereira cuenta con un total de 24 funcionarios, quienes garantizan la prestación del Servicio Registral a los ciudadanos que requieren el servicio.

La Oficina de Registro ha dado cumplimiento al Memorando No.3 de 2016, expedido por el Secretario General, a través del cual se da reconocimiento y se exaltan los valores institucionales del talento humano existente.

De conformidad con la Ley 909 de 2004 deben presentar la evaluación de desempeño por el periodo de Enero a Junio de 2016, encontrando que las evaluaciones correspondientes al Grupo Administrativo fueron remitidas a la Dirección Regional Andina para la firma del Director, como parte del Comité Evaluador; observando que a la fecha de la auditoría no habían sido devueltas para su envío a Talento Humano.

Se realizó la verificación al reporte de incapacidades de acuerdo con la muestra seleccionada, encontrando que éstas han sido reportadas oportunamente a Talento Humano de Nivel Central, acatando los lineamientos establecidos sobre el particular. Así mismo, se observó que se está llevando el control sobre los ausentismos o permisos generados en la ORIP, de los cuales reportan mensualmente a Talento Humano del Nivel Central.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En la ORIP Pereira se observó que se tiene visible al público en general la Misión y Visión de la Entidad; sin embargo, no se cuenta publicada la Resolución No.0727 de 2016 “*por la cual se ajustan las tarifas por concepto del ejercicio de la función registral*”; por lo que se sugiere publicarla para conocimiento del público en general.

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual: Se verificó el cumplimiento al reporte de resultados obtenidos en desarrollo del Plan Operativo Anual, mediante el cual la ORIP Pereira realiza el consolidado trimestralmente de las actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales, para el cumplimiento de los resultados previstos.

Al respecto se encontró que el POA fue reportado trimestralmente a la Dirección Regional y no ha sido registrada la información en el sistema de información Strategos mensualmente, situación que puede llegar a generar incumplimiento a lo establecido en la Resolución No.1978 del 2016, -Art.1, que indica la **“ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN STRATEGOS: Adóptese el Sistema de Información STRATEGOS para el Seguimiento y Control de las Metas del Plan Nacional de Desarrollo, del Sector Justicia, Plan Estratégico Institucional, Planes Anuales de Acción y los Planes Operativos Anuales de los procesos que conforman la Superintendencia de Notariado y Registro, incluyendo a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del País.”** (Subrayado fuera del texto.) y al -Art.5. **TÉRMINOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA STRATEGOS.** *Las fechas definidas para el análisis y registro de la información de la ejecución de los proyectos y actividades o acciones propuestas en los Planes Operativos Anuales y Planes Anuales de Gestión, a través del Sistema Strategos serán las indicadas en el siguiente cuadro...*

La Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento de su rol asesor y a lo establecido en el Art. 4. **“LINEAMIENTOS.** *La Oficina Asesora de Planeación impartirá los lineamientos e instrucciones para la elaboración del POA y el PAG, para el registro, seguimiento y modificación de la información en el sistema Strategos.*” Manifestó lo siguiente, una vez requerido el

seguimiento a los avances:

- “La herramienta *Strategos* está actualizada a 30 de agosto del 2016 con el seguimiento de los Planes Anuales de gestión de los macroprocesos del nivel central y a los Acuerdos de Gestión de los Gerentes públicos;
- En cuanto al seguimiento de los Planes Operativos Anuales de las Oficinas de Registro a través de la herramienta *Strategos*, de acuerdo a la reunión de análisis estratégico -RAE2- que se tuvo con la Jefatura de planeación, con el líder del proceso de Políticas y Planeación y con el administrador funcional de *Strategos*, se ha decidido modificar la resolución Resolución 1978 de febrero 2016, esto debido a que:
 - No es conveniente establecer procedimiento dentro de resoluciones.
 - Algunos artículos de la resolución en mención se encuentran explicados en los procesos de “seguimiento y monitoreo de la gestión”; los que no se encuentran allí, darán opción a actualizar el procedimiento.
 - El “procedimiento” establecido en la resolución no se puede cumplir en cuanto a lo establecido en la sección: “De Las Direcciones Regionales Y De Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos”.
 - Los facilitadores de calidad de las Direcciones Regionales no están capacitados.
 - Los indicadores del POA van a ser modificados:
 - Ingresará el ranking entre las oficinas de registro.
 - La encuesta de satisfacción y la metodología de recolección de datos, va a ser cambiada por el proceso de atención al ciudadano.
 - Entra en funcionamiento el seguimiento de las PQRS.
- Por todo lo anterior implica un nuevo cronograma de trabajo que estaremos enviando prontamente.”

Así como lo establecido en el Art. 5 - TÉRMINOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA STRATEGOS. Las fechas definidas para el análisis y registro de la información de la ejecución de los proyectos y actividades o acciones propuestas en los Planes Operativos Anuales y Planes Anuales de Gestión, a través del Sistema *Strategos* serán las indicadas en el siguiente cuadro...”

Al respecto se sugiere adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Plan de Bienestar y Estímulos: Se observó que la ORIP Pereira ha realizado diferentes actividades en búsqueda de la calidad de vida de los funcionarios que allí laboran, la cual redundará con el aporte del bienestar social al ciudadano que requiere los servicios de la ORIP. Es así como durante el mes de Agosto se realizaron actividades en Salud, y recibieron una charla efectuada por la Defensa Civil Colombiana sobre “*Brigada de Emergencias y Desastres*”, realizaron una brigada de oftalmología y de cuidado personal.

1.2.2 y 1.2.3 Modelo de Operación por Procesos y Estructura Organizacional

Existen procedimientos documentados a través de los Macroprocesos, a los cuales la ORIP da cumplimiento de acuerdo con las actividades que desarrollan transversalmente y se puede acceder a través de la Página WEB de la SNR. Así mismo, se encontraron determinados los niveles de responsabilidad y autoridad establecidos para la Oficina de Registro.

✦ Macroproceso: Gestión Tecnológica y Administrativa

- **Aspectos Financieros y Administrativos:** Con respecto a la depuración contable y conciliaciones del SIIF para la adopción de Normas Internacionales, a continuación se presenta el avance alcanzado por la ORIP Pereira, respecto al avance realizado a las cuentas de mayor Impacto en este proceso, y de conformidad con lo establecido en la Circular No.1303 del 27 de

Junio de 2016.

a.) Estados cuentas contables - Depuración de la Cuenta de Ingresos

Cuenta No. 290580 – Recaudo por Clasificar:

ORIP	SALDOS	OBSERVACION ORIP
Belén de Umbría	\$ 48.100	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.
Santa Rosa de Cabal	\$ 52.300	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.
Dosquebradas	\$323.700	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.

Tabla No.1- Recaudo por Clasificar -Fuente: ORIP Pereira

Observación: Están pendiente por depurar los saldos mencionados.

Cuenta No. 291090 – Ingresos Recibidos por Anticipado:

ORIP	SALDOS	OBSERVACION ORIP
Pereira	\$1.773.084	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.
Apia	\$369.600	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.
Belén de Umbría	\$475.600	Presenta un saldo conciliado SIIF con auxiliar.
Santa Rosa de Cabal	\$2.727.500	Presenta un saldo conciliado SIIF con auxiliar.
Dosquebradas	\$4.626.532	Presenta un saldo conciliado SIIF con auxiliar.

Tabla No.2-Ingresos Recibidos por Anticipado - Fuente: ORIP Pereira

Nota ORIP Pereira: *“Es de aclarar que estas cuentas son difíciles de depurar ya que los usuarios consignan y no se acercan a solicitar sus servicios, este año se han realizado varias cancelaciones entre ellas:*

- En la Orip de Pereira, Dosquebradas y Belén de Umbría.
- En Pereira desde Junio a la fecha se ha depurado en un 77%.
- En la Orip de Dosquebradas desde el mes de Marzo de 2016, los usuarios no han utilizado el servicio.
- En Belén de Umbría desde el mes de Junio de 2016, los usuarios no han utilizado el servicio.”

Observación: Aunque se encuentra que se ha realizado la gestión de depuración de la cuenta por parte de las ORIPs, aún están pendientes por depurar los saldos relacionados en la Tabla No.2.

Conciliación Saldos Iniciales, cargue herramienta de gestión financiera HGFI Vs. SIIF Nación II:

La Oficina de Registro Pereira refiere que en el tema de cargue de inventario a la herramienta Holística se encuentran todos los elementos, excepto el cargue de los inmuebles. Que se encuentra debidamente conciliado los saldos de SIIF, con la herramienta de inventario Holística, por lo que se establece un porcentaje de avance del 99%, respecto a la conciliación efectuada en todas las Oficina de Risaralda como son: Apia, Belén de Umbría, Dosquebradas,

Santuario y Santa Rosa de Cabal.

Implementación NIIF y NIGSP, para la cuenta Bancos:

Con relación a la Cuenta Bancos en Risaralda y al 01 de Noviembre de 2016, las Oficinas que se encuentran con sus cuentas canceladas son:

- Dosquebradas: Tiene las dos cuentas canceladas como son: Producto y Gastos.
- Apia: Canceló la cuenta de Producto y la cuenta de Gastos esta inactiva.
- Belén de Umbría: Canceló la cuenta de Producto, en la cuenta de Gastos tienen un saldo de \$113.000, los cuales no han podido trasladar por problemas de firmas, se espera que en el mes de Noviembre de 2016 se realice el traslado y se proceda a la cancelación de la cuenta.
- Santa Rosa de Cabal: Tiene las dos cuentas canceladas.
- Santuario: Canceló la cuenta de Producto y la cuenta de Gastos está inactiva.
- Pereira: Realizó el traslado y canceló la cuenta de Gastos.

La ORIP Pereira aclara que todas las cuentas se encuentran debidamente conciliadas con SIIF y auxiliar, así mismo, se informó que la cancelación de cuentas se han reportado oportunamente a la Regional Andina, al correo de jhonson.martinez@supenotariado.gov.co así mismo, informan que las Oficinas de Risaralda no cuentan con cuentas por pagar a la fecha.

b.) Devoluciones de Dinero

Durante la vigencia 2016, la ORIP Pereira ha recibido solicitudes de devolución de dineros por valor de \$5.507.060 al 3 de octubre de 2016. Para efectuar la revisión se tomó una muestra aleatoria de las solicitudes de devolución de dinero, en donde se observó que se presentó en promedio un término hasta de 90 días, desde la radicación de la solicitud de devolución del dinero, hasta la fecha de entrega de los respectivos cheques a los ciudadanos; situación que puede llegar a transgredir lo estipulado en la resolución No.4907 de 2009, Art. 11, que establece un término de 10 días. Al momento de la Auditoría existen las siguientes solicitudes como pendientes de giro por parte del Nivel Central:

SOLICITUD	VALOR	FECHAS DE LA SOLICITUD DEL USUARIO
FORMATO 13, DEL 22 DE JULIO- DEVOLUCION	\$285.000	29/06/2016- SOLICITADO POR EL USUARIO
FORMATO 16, DEL 4 AGOSTO- DEVOLUCIONES	\$156.600	29/07/2016- SOLICITADO POR EL USUARIO
FORMATO 18, DEL 5 SEPT.- DEVOLUCIONES	\$27.600	1/9/2016 - SOLICITADO POR EL USUARIO
FORMATO 19, DEL 12 OCT.- DEVOLUCIONES	\$1.357.900	3/11/2016 - SOLICITADO POR EL USUARIO

Tabla No.3- Solicitudes Pendientes de Devolución de Dinero

Así mismo, revisados los formatos de control que se llevan en la ORIP, se observó que existen diferencias en las fechas registradas de solicitud del ciudadano con respecto a las fechas de expedición de la resolución y la fecha de culminación cadena en SIIF, tanto en el Archivo denominado "Control de Devoluciones Pereira" como en el "Formato Devolución de Dinero", por ejemplo en la solicitud del señor Andrey Fernando Cañas Arboleda.

Con respecto a los cheques expedidos en el trámite de devolución de dinero, se encontró que

la ORIP Pereira cuenta con cheques anulados de fechas de expedición de Julio, Agosto, Octubre y Diciembre de 2010, entre otros, para los cuales se debe adelantar el procedimiento descrito en el Memorando No.77 del 26 de septiembre de 2016, emitido por el Director Administrativo y Financiero, que establece entre otros la depuración de la cuenta 2.4.25.29 – Cheques no Cobrados o por Reclamar.

c. Procedimiento Administración de Usuarios: Se verificaron las cuentas de usuarios creadas en el Sistema de Información Registral – SIR y en el aplicativo IRIS, observando que existen los siguientes perfiles de calificadoros:

ITEM	ROL ASIGNADO	USUARIO	ESTAD O	OBSERVACIONES OCI
1	CALIFICADOR	Estacion X-ANA.CASTANEDA	Activa	ABOGADO
2	CALIFICADOR	X-CLARA.ISAZA	Activa	ABOGADO
3	CALIFICADOR	Estacion X- CLAUDIA.MONSALVE	Activa	ABOGADO
4	CALIFICADOR	Estacion X-EUCARIS.CHICA	Activa	TECNICO ADMINISTRATIVO
5	CALIFICADOR	X-JAIME.VALENCIA	Activa	ABOGADO
6	CALIFICADOR	X-JUANG.GUTIERREZ	Activa	ABOGADO
7	CALIFICADOR	X-JUAN.PELAEZ	Activa	ABOGADO
8	CALIFICADOR	X-JULIO.LOZANO	Activa	ABOGADO
9	CALIFICADOR	X-LUIS.BOADA	Activa	ABOGADO
10	CALIFICADOR	Estacion X-MARIA.PEREZ	Activa	ABOGADO -ESTA EN VACACIONES
11	CALIFICADOR	X-OSCAR.VELASQUEZ	Activa	ADMINISTRADOR EMPRESAS

Tabla No.4- Usuarios con Rol de Calificador

Como se puede observar, existen 11 funcionarios activos con el Rol de Calificador y existe un funcionario -Técnico Administrativo con el rol de Calificador, una persona en vacaciones con usuarios Activo, situaciones que pueden llegar a contravenir lo establecido en la Resolución No.11682 de 2015 y a lo dispuesto en la circular No.1041 del 21 de Septiembre de 2015, expedida por el Director Técnico de Registro y la Jefe Oficina de Tecnologías de la Información. Así mismo, se encontró que no se está llevando el formato de "Aceptación de Responsabilidad de uso cuentas de acceso a sistemas de información". Por lo anterior, se hace necesario dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Circular No.1041 de Septiembre de 2015 referente a la "Activación e inactivación de usuarios".

Al respecto se hace necesario realizar una revisión a los roles con el fin de establecer si todos ellos requieren el Rol activo, o si se hace necesario su inactivación. Anexo No.1.

Con relación a los usuarios del IRIS documental, se encontraron 5 usuarios Activos en IRIS estando retirados de la entidad o estando en otras Oficinas, como son: Sandra Yamile Vélez Uribe, María Esperanza Bedoya Serna, Gobernación, Violeta Rojas, Enrique Montañez.

d. Bienes Inmuebles: -Revisada la infraestructura correspondiente al edificio donde opera la ORIP Pereira, se observó que existen filtraciones desde la terraza al piso inmediatamente anterior, por lo que se hace necesario realizarle mantenimiento. Anexo No.2. Así mismo, se observó un baño fuera de servicio. Anexo No.3

-Revisado el cuarto de cómputo, se observó que existe una conexión que soporta el DVA de las cámaras, en condiciones no aptas para su funcionamiento, generando el riesgo de sobrecarga

en la red eléctrica. Ver Anexo No.4.

-Se revisaron los elementos de los inventarios individuales existentes en la ORIP, para ello se tomó una muestra aleatoria de elementos como son: switches, Scanner, Impresoras, servidores, Racks, Planta Eléctrica, UPS, entre otros, donde se encontró que están actualizados los inventarios individuales y se cuenta con el soporte formato F1 debidamente firmado como constancia del recibido de los bienes de la SNR; sin embargo, al revisar la consola de disco duro externo en la que se efectuaba el backup del servidor Iris Documental (con placa No.289398, avalado en \$1.461.269), fue enviado el 16/10/2015 al Nivel Central de la SNR, por cuanto presenta daños en disco duro, de acuerdo con el reporte técnico, sin que a la fecha se hayan generado las acciones correctivas para su tratamiento.

-Respecto a la baja de bienes se observó que la ORIP Pereira viene adelantando el proceso de bajas, en coordinación con la dirección Regional.

-La Oficina de Registro cuenta con extintores; sin embargo, éstos están próximos a vencer, y no existen evidencias del mantenimiento efectuado a los detectores de humo.

e. Gestión Documental: - Se encontró que no se están conservando la copia original de los recibos de caja de los documentos entregados al ciudadano, y que estos han sido destruidos sin el Acta de eliminación, situación que puede llegar a generar Incumplimiento a la Resolución 9618 del 29 de Agosto de 2014 -"Por la cual se adoptan unas políticas y procedimientos para la eliminación de los documentos."

-Se observó que existen debilidades en la gestión de archivo debido a que se encontraron Actuaciones Administrativas ya archivadas, así como y los recibos de caja, entre otros archivos, correspondientes a vigencias anteriores que no cuentan con las carpetas debidamente rotuladas con las TRD, ni foliadas, entre otras, situación que puede llegar a generar una posible contravención a lo establecido en la Ley General de Archivo- Ley 594 de 2000, Art. 16. -"Obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas. Los secretarios generales o los funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, tendrán la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos." Anexo No.5.

✦ **Macroproceso: Técnica Registral**

a. Oportunidad en el Trámite de Registro

A continuación se presenta la relación de Documentos Pendientes:

VIGENCIA	Documentos Pendientes
2008	1
2012	1
2014	5
2015	8
2016	405
TOTAL	420

Tabla No.5- Documentos Pendientes;

Fuente: SIR Pereira - Centro Cómputo, Fecha Corte: 31 de Octubre de 2016, 18:39:36 p.m.

Revisados los turnos pendientes existentes al momento de la auditoría, se encontró un total de 420 Documentos Pendientes, de los cuales se estableció que presentan un posible atraso en la calificación un aproximado de 62 turnos, lo que puede llegar a generar incumplimiento a los términos establecidos para su calificación de acuerdo a lo establecido en el estatuto registral, Art.27 de la Ley 1579 de 2012.

Los turnos restantes (358), se establecen con posibles actuaciones administrativas y/o bloqueados por actos masivos y pendientes de calificar, y/o por encontrarse en términos para su calificación. Al respecto, esta Oficina de Control Interno se permite recomendar la urgencia de lograr reducir considerablemente el número de documentos que presentan estado: - "*Documentos pendientes - Pereira*" (de acuerdo con reporte SIR), remitiendo las evidencias de lo actuado para optimizar el tiempo en las calificaciones y reducir el número de documentos señalados como pendientes.

b. Trámite en las Actuaciones Administrativas y Recursos

A continuación se relacionan las actuaciones administrativas al 2 de Noviembre de 2016:

Actuaciones Administrativas	
VIGENCIA	No. Actuaciones
2014	1
2015	2
Total	3

Tabla No.6- Actuaciones Administrativas;
Fuente: Consolidado Estado Actuaciones – Pereira, Corte al 2 de Noviembre de 2016

Fueron revisados los términos de duración en el trámite de las Actuaciones Administrativas, encontrando que se est n atendiendo de manera oportuna.

Recursos en Trámite	
VIGENCIA	No. Recursos
2013	1
2014	8
2015	14
2016	15
Total	38

Tabla No.7; Recursos en Trámite;
Fuente: Consolidado Estado Recursos – Pereira, Corte al 2 de Noviembre de 2016

De los 7 recursos de reposición revisados en la muestra seleccionada se estableció que al 57,14% ya se le dio el trámite respectivo y fueron archivados (Radicados: 2014-290-3-1501, 2015-290-3-437, 2014-290-3-1237, 2016-290-3-6), mientras que el 42,86% se encuentran en trámite para expedir la correspondiente Resolución (2013-290-3-1479, 2016-290-3-65, y 2016-290-3-1596).

c - Mayores Valores Pagados

Verificado el reporte "*Informe de Mayores Valores Pagados*", se observó que del 1 de enero al 31 de Octubre de 2016, se reportó un total de 137 Documentos con Mayor Valor por pagar –

Registro, debiendo ser cobrados por los diferentes conceptos. Se recomienda revisar los ítems de liquidación de derechos de registro que presentaron mayor cantidad de omisiones en el cobro, con el fin de generar acciones correctivas tendientes a minimizar la cantidad de turnos y la cantidad de mayores valores generados. Al respecto se presentaron evidencias de los correos de seguimiento enviados al funcionario responsable de liquidación, quien argumenta la falta de otro funcionario en Ventanilla.

d. Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

-Una vez revisado el consolidado "*Derechos de Petición*" de la ORIP, se encuentra que para los meses de Julio y Septiembre de 2016, las respuestas emitidas a los usuarios presentan un promedio de 29 y 22 días respectivamente, situación que podría conllevar al incumplimiento de los términos establecidos en la LEY 1755 DE 2015, Art. 14. Así mismo, se observó que para los radicados No. 2016-290-3-1704 y 2016-290-3-1785, no se relaciona la fecha ni el radicado con que se dio respuesta al peticionario, lo que puede conllevar a la pérdida del control de los registros, ante cualquier requerimiento de un ente de control.

-Revisadas las encuestas de satisfacción efectuadas, se encuentra que la Oficina de Registro durante la vigencia 2016 ha dado cumplimiento a la meta establecida por la Oficina de Atención al Ciudadano, logrando realizar 88 encuestas de satisfacción a los diferentes usuarios que han asistido a la ORIP por alguno de los servicios registrales. Con base en las encuestas de los ciudadanos se establece que el índice de satisfacción obtenido por la ORIP, de enero al mes de septiembre de 2016 fue del 82%.

e. Tratamiento del Producto No Conforme

La ORIP Pereira a partir del mes de Mayo de 2016 ha implementado el Formato Control de Producto y/o Servicio No Conforme para las ORIP's, a través del cual se evidencia que se han identificado y controlando un total de 181 omisiones y/o errores detectados antes de entregar el servicio al ciudadano (*Por alguno de los siguientes ítems: Calificación, Confrontación, Firma y Sello o por Mesa de Control*), dando cumplimiento al procedimiento "*Control del producto y/o servicio no conforme*". Al respecto se hace necesario verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia de errores, dejando evidencias de lo actuado.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con las circulares No.1219 y 1968 de 2016 expedidas por la Oficina Asesora de Planeación se encuentra que se está asesorando en la metodología de administración de riesgos para su actualización por parte de los líderes de los procesos y las ORIPs para la vigencia 2016, de conformidad con los criterios establecidos por el DAFP; al respecto se **recomienda** adelantar cuanto antes la revisión y actualización de los riesgos de gestión, con el ánimo de disponer de controles actualizados para todas las ORIPs.

Revisados los riesgos de la Gestión Administrativa 1 y 2, se determinó: Riesgo No.1- "Hurto o Pérdida de los Elementos de Consumo Adquiridos o Transferidos de la ORIP" se observó que los elementos de la ORIP, se encuentran actualizados y controlados a través del Formato F1,

de acuerdo con la muestra seleccionada. Así mismo, revisado el Riesgo No.2 – “Corte de los servicios públicos” se encuentra que está en un Nivel de Riesgo Bajo, siendo efectivo, puesto que los pagos son efectuados en los tiempos requeridos.

2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1. Autoevaluación del control y gestión

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno realizó la sensibilización respecto al Sistema de Gestión Institucional –Sistema de Control Interno; así mismo, realizó la aplicación de la encuesta “*Cultura del Autocontrol*” y presentó un video motivacional de autocontrol.

En la sensibilización se contó con la participación de 21 personas de los diferentes Grupos de la ORIP, quienes presentaron la encuesta de cultura de autocontrol, cuyas respuestas nos permitieron determinar lo siguiente:

FUNCIONARIOS PARTICIPANTES	PERCEPCIÓN
El 100% de los funcionarios	Consideran que en sus actividades diarias aportan a la Misión de la Entidad y que existe coherencia entre sus actividades y la visión institucional.
El 90%	Considera que hay certeza en la información, existe coherencia entre las actividades ejecutadas y la visión institucional.
El 86%	Opina que conocen los valores de la SNR.
El 81%	Percibe que el autocontrol que ejercen en las actividades diarias permite la mejoría en el desarrollo de sus labores y que se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia y motivación de los funcionarios, así mismo, que generan espacios de diálogo de manera respetuosa.
El 62%	Expresa que evita los diálogos soportados en el rumor o especulación
El 57%	Responde que desarrollan actividades encaminadas a generar cultura de autocontrol.
El 38%	Considera que todos los funcionarios piensan y se involucran en asuntos de la organización en un diálogo maduro y respetuoso.
<p>Siete de los encuestados informaron que las actividades de autocontrol que ejecutan en sus labores diarias son: Revisar el trabajo antes de imprimir para reducir errores, diligenciar los formatos de producto no conforme, no inmiscuirse en chismes y llevar relación de lo ejecutado. En cuanto a cómo mejoran sus labores a través de la aplicación de actividades de autocontrol, informaron: Con eficacia y productividad laboral; tolerancia, solidaridad, consciencia de los errores para evitarlos y paciencia.</p>	

2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna

La auditoría interna de gestión se desarrolló de acuerdo con el procedimiento de auditorías

internas, basado en evidencia documental, con lo cual se contribuye desde la Oficina de Control Interno, al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos.

Se contó con una buena disposición y colaboración de los servidores públicos para atender el ejercicio de Auditoría Integral de Gestión, permitiendo desarrollar la auditoría de manera dinámica y objetiva, en los tiempos planificados para ello.

ASPECTOS RELEVANTES POSITIVOS - FORTALEZAS

- Se establece como fortaleza el conocimiento y compromiso que los funcionarios de los diferentes grupos de trabajo tienen respecto al desempeño de sus labores, buscando la mejora de las actividades que tienen a su cargo.
- El compromiso del Registrador quien continuamente realiza el seguimiento y monitoreo a los diferentes conceptos de calificación dados a los documentos, unificando criterios a través de reuniones periódicas.
- Se resalta el cumplimiento dado al traslado de los recursos que ingresan por la cuenta producto, realizado dentro de los 5 días posteriores al cierre de cada mes, al Nivel Central, por concepto de las tarifas cobradas en el trámite de registro de instrumentos públicos.
- La implementación de la identificación, control y recopilación de datos correspondientes al Tratamiento del Producto No Conforme, procedimiento que les permite generar alertas tempranas para realizar las correcciones que haya lugar, con el fin prevenir la entrega del servicio defectuoso o que no cumple lo requerido por el cliente.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN - Observaciones

- Se encontró que no se está llevando el formato de "Aceptación de Responsabilidad de uso cuentas de acceso a sistemas de información"; así mismo, se encontraron 5 usuarios Activos en IRIS estando retirados de la entidad; 1 usuario activo en SIR estando el funcionario en vacaciones y 1 funcionario con rol de calificador, siendo Técnico Administrativo.
- Se encontró que fue enviada la consola de discos duros en la que se efectuaba el backup del servidor Iris Documental (con placa No. , avalado en \$1.461.269), al Nivel Central de la SNR, por cuanto presenta daños en disco duro; de acuerdo con el reporte del técnico, y a la fecha no se han generado las acciones correctivas para su tratamiento.
- Se presentó en promedio un término hasta de 90 días desde la radicación de la solicitud de devolución del dinero, hasta la expedición de los respectivos cheques de devolución del dinero a ciudadanos, situación que puede llegar a transgredir lo estipulado en la resolución No.4907 de 2009.
- Se encontró que no se están conservando la copia original de los recibos de caja de los documentos entregados al ciudadano, y que estos han sido destruidos sin el Acta de eliminación, situación que puede llegar a generar Incumplimiento a la Resolución 9618 del 29 de Agosto de 2014 -"Por la cual se adoptan unas políticas y procedimientos para la

eliminación de los documentos."

- Revisada las instalaciones de la ORIP se observó que existe humedad y filtraciones a través de la placa de la azotea del edificio; de otra parte en la Oficina de Sistemas existe una conexión que soporta el DVA de las cámaras, en condiciones no aptas para su funcionamiento generando el riesgo de sobrecarga en la red eléctrica. Ver Anexo No.2 y 3.
- Se encontró que no fue efectiva la acción correctiva propuesta en Plan de Mejoramiento por Auditoria interna de Calidad efectuada en noviembre de 2012, dado que se continúa sin la aplicación de las TRD. Lo que transgrede lo establecido en la NTCGP1000, numeral 8.5.2- Acciones Correctivas.
- Se encontraron un aproximado de 62 turnos que han superado los 5 o 10 días para su calificación, de conformidad con lo establecido en el estatuto registral, Art.27 Ley 1579 de 2012.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se recomienda realizar el seguimiento a las evaluaciones de los funcionarios que aún no han sido firmadas, con el fin de lograr evidenciar su envío a Talento Humano de conformidad con la normatividad existente; así mismo, y teniendo en cuenta los compromisos efectuados mediante el Oficio remitido al Grupo de Evaluación de la Gestión del Talento Humano el pasado 9 de septiembre de 2016; así mismo, se recomienda motivar la calificación de cada funcionario, así como revisar la pertinencia de establecer Planes de Mejoramiento Individuales con el fin de fortalecer el desempeño laboral, a través del Plan Institucional de Capacitación.
- Se **sugiere** realizar la publicación de la Resolución No.0727 de 2016 "*por la cual se ajustan las tarifas por concepto del ejercicio de la función registral*", para conocimiento del público en general. Al término del presente informe, la ORIP remitió las evidencias de la publicación en lugar visible, de la mencionada Resolución.
- Se **sugiere** a la Dirección Regional Andina, como responsable de consolidar la información de las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de su circunscripción, coordinar con la Oficina Asesora de Planeación lo necesario para iniciar el registro de la información del POA en Strategos, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art.1 y Art.5 de la Resolución No.1978 de 2016.
- Se **recomienda** revisar la efectividad del uso de los diferentes usuarios y roles asignados a los funcionarios que cuentan con usuario Activo y que pertenecen al Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa en la ORIP Pereira, con el fin de analizar si es necesario mantener activos a la totalidad de usuarios. Así mismo, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la circular No.1041 de 2016 "*Activación e inactivación de usuarios*", referente al personal que se encuentra en vacaciones.
- Se **sugiere** a la ORIP Pereira realizar los trámites respectivos para modificar el encabezado del reporte de usuarios del IRIS documental, a fin de modificar la "*Orip Cartagena*" por la "*Orip Pereira*".

- Se **recomienda** reducir en lo posible, la cantidad de documentos pendientes de calificación existentes en la ORIP Pereira.
- Se **sugiere** dejar las evidencias de las reuniones efectuadas, a través del formato "Control de Asistencia y Acta de Reunión", Código DE-SOGI, V.2, establecidas en el Sistema de Gestión Institucional.
- Se **sugiere** incluir los derechos de petición en las estadísticas de PQR's, como medida de control para establecer los índices de cumplimiento dado a los mismos.
- Se **recomienda** continuar con el proceso de baja de bienes, logrando reflejar lo actuado tanto en la herramienta Holística como en el SIIF.
- Se **sugiere** realizar actividades de sensibilización respecto al Sistema de Gestión Institucional, así como al uso del Plan Operativo Anual - POA, mediante el cual se concretan los objetivos a alcanzar cada año, en alineación con los objetivos estratégico de la entidad.
- Se **recomienda** continuar con la aplicación del control establecido para el registro del Tratamiento dado al Producto No Conforme, por parte de los funcionarios que participan en cada una de las etapas como son: Confrontación, Calificación, Mesa de Control, Firma y Sellos del procedimiento Radicación de Documentos, evidenciando así la identificación de los documentos que no cumplen con los requisitos establecidos para pasar a la etapa siguiente, antes de su definitiva desanotación y entrega al usuario.
- Se **sugiere** revisar los formatos de control establecidos para la devolución de dineros, Manteniendo actualizados los archivos de solicitudes de devolución de dineros, así como el de control de cheques entregados al usuario.
- Se **recomienda** revisar los equipos de cómputo existentes en la ORIP, con el fin de garantizar que todos cuenten con el Antivirus instalado y actualizado.
- Se **recomienda** realizar el seguimiento a las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, de tal forma que se identifique la eficacia de las acciones correctivas implementadas, con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir las No conformidades observadas.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

En este componente se evalúan las acciones necesarias tomadas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en desarrollo de la gestión de los procesos y como resultado de las Auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

2.3.1. Plan de Mejoramiento

➤ **Por Auditoría Interna Integral:** Durante la auditoría fue revisado el último informe de Auditoría Interna Integral realizado a la ORIP Pereira (Noviembre de 2012), donde se

establecieron 2 No Conformidades como son:

- 1-“No se está dando aplicación a las TRD. 4.2.1. literal d)” y
- 2-“No se encuentra actualizada la Trazabilidad de las PQRS. 7.2.3. literal c)”

Al respecto se encontró que no fue efectiva la acción correctiva para el hallazgo No.1, por cuanto existen archivos que continúan sin la aplicación de las TRD, situación que transgrede lo establecido en la NTCGP1000, numeral 8.5.2- Acciones Correctivas – “La entidad debe tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.”, literales d, e, y f.

Con respecto al hallazgo No.2, éste fue eficaz, teniendo en cuenta que durante la auditoría se presentaron las evidencias del formato donde se lleva la trazabilidad de las PQRS.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Información y Comunicación Externa:

La Oficina de Registro cuenta con mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía. Así mismo, realiza la divulgación de las actuaciones administrativas a través de publicaciones en la página web de Superintendencia.

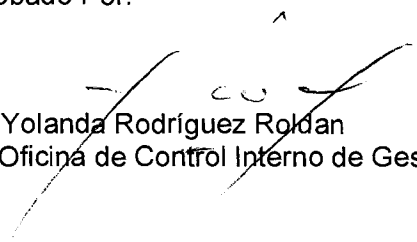
La SNR cuenta con la Línea gratuita de atención al ciudadano: 018000911616, los teléfonos y correo electrónico de la ORIP publicados en la página web; y el buzón de sugerencias, el cual se encuentra en la Oficina de Registro de Pereira. También existe el correo de atención al Ciudadano: oficinaatenciónalciudadano@supernotariado.gov.co, a través del cual se reciben las PQR's formuladas a Nivel Nacional.

➤ **Información y Comunicación Interna:** En ejercicio de las funciones de la Oficina de Registro Pereira, se cuenta con el correo electrónico a través del cual se difunde internamente las diferentes estrategias y gestiones de operación tales como: manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados para el óptimo funcionamiento de la ORIP.

Equipo Auditor:


Luisa Nayibe Barreto López
Sara Patricia Bolagay Zambrano

Aprobado Por:


Dra. Yolanda Rodríguez Roldán
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (e)

Nota: Este Informe será remitido vía electrónica y publicado en la Página Web de la SNR para su consulta.

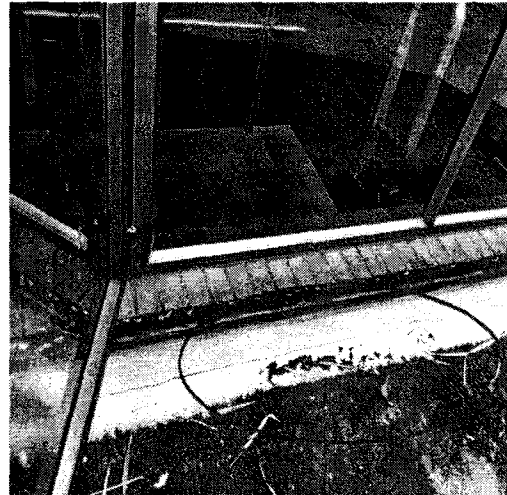
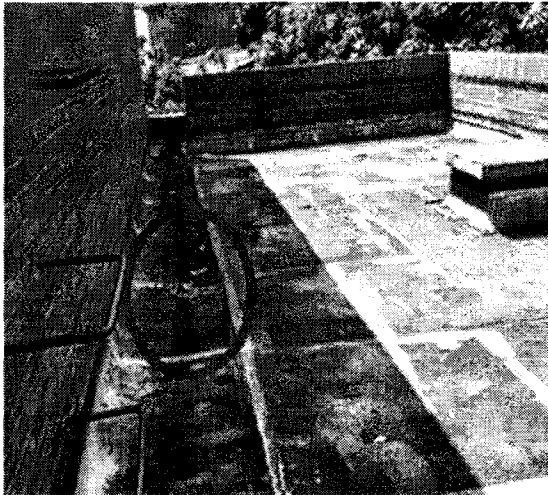
Anexos:
Anexo No.1- USUARIOS ACTIVOS EN APLICATIVO SIR

No.	NOMBRES	USUARIO	ESTADO	OBSERVACIONES OCI
1	MARIA ALEXANDRA GUARNIZO ARAUJO	MARIA.GUARNIZO	ACTIVO	
2	MARTHA LUCIA PEDRAZA PEREZ	MARTHA.PEDRAZA	ACTIVO	Secretario Ejecutivo
3	OSCAR GABRIEL SALAS LOZANO	OSCAR.SALAS	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
4	ELSA YANETH LAGUNA MENDOZA	ELSA.LAGUNA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
5	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTRANAL.IBAGUE	ACTIVO	UTILIZADO EN LA VISITA DE LA CGR
6	ALVARO BEJARANO BARRERA	ALVARO.BEJARANO	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
7	SERGIO ANDRES OJEDA BAYONA	SERGIO.OJEDA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
8	ANGELA MARIA OSPINA BONILLA	ANGELA.OSPINA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
9	KELLY ANDREA ACOSTA GUZMANCCC	KELLY.ACOSTA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
10	LUZ MARINA-9 ESPINOZA ALZATE	LUZ MARINA-9.ESPINOZA	ACTIVO	ABOGADA DE LA DIRECCION REGIONAL CENTRAL.
11	GERMAN EDUARDO VILLALOBOS ARANGO	GERMAN.VILLALOBOS	ACTIVO	
12	RAFAEL EDUARDO CORTES PEREZ	RAFAEL.CORTES	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
13	LUISA FERNANDA CARO GONZALEZ	LUISA.CARO	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
14	PAULA CAROLINA BONILLA RAMIREZ	PAULA.BONILLA	ACTIVO	
15	FRANKLIN PEREZ TREJOS	FRANKLIN.PEREZ	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
16	SANDY CAROLINA LOPEZ	SANDY.LOPEZ	ACTIVO	
17	NESTOR HERNANDO LOZANO GUEVARA	NESTOR.LOZANO	ACTIVO	
18	YANIRA BARRIOS ZARTA	YANIRA.BARRIOS	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
19	JORGE MARCOS AYALA CASTAÑEDA	JORGE.AYALA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
20	ANGELA PATRICIA LUGO BERMUDEZ	ANGELA.LUGO	ACTIVO	CONTRATISTA DE TIERRAS-CALIFICADORA
21	LESVY LILIANA MUÑOZ SALCEDO	LESVY.MUNOZ	ACTIVO	ACTIVA ESTA EN VACACIONES
22	GERMAN CAMILO CORTES MURILLO	GERMAN.CORTES	ACTIVO	
23	FELIX MARIA CAMPOS CHAVES	FELIX.CAMPOS	ACTIVO	CONTRATISTA DE ANTIGUO SISTEMA
24	DOLLY AMPARO CAPERA	DOLLY.CAPERA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y

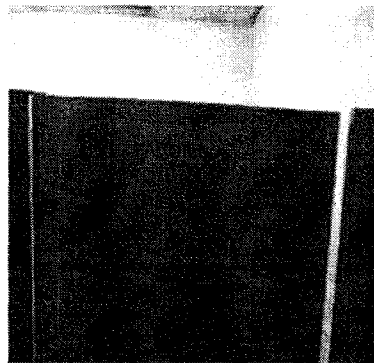
No.	NOMBRES	USUARIO	ESTADO	OBSERVACIONES OCI
	CAMPOS			Administrativa –IBAGUE
25	JHON DOUGLAS GUERRERO MATEUS	JHON.GUERRERO	ACTIVO	ESTA EN VACACIONES
26	BERTHA FANNY HURTADO ARANGO	BERTHAF.HURTADO	ACTIVO	
27	VENOVIT MEJÍA ALARCON	VENOVIT.MEJIA	ACTIVO	
28	LUMAR AUGUSTO ORJUELA BELTRAN	LUMAR.ORJUELA	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
29	ACENED MENESES JIMENEZ	ACENED.MENESES	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE
30	MIGUEL ANGEL RAMIREZ MUÑOZC	MIGUEL.RAMIREZ	ACTIVO	Grupo de Gestión Tecnológica y Administrativa –IBAGUE

Fuente: Aplicativo SIR – Ibagué, Corte Octubre de 2016

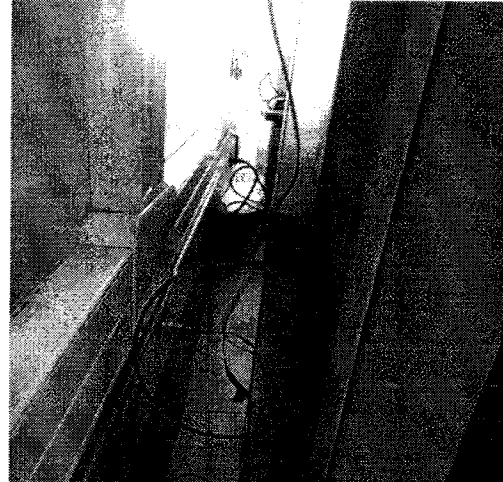
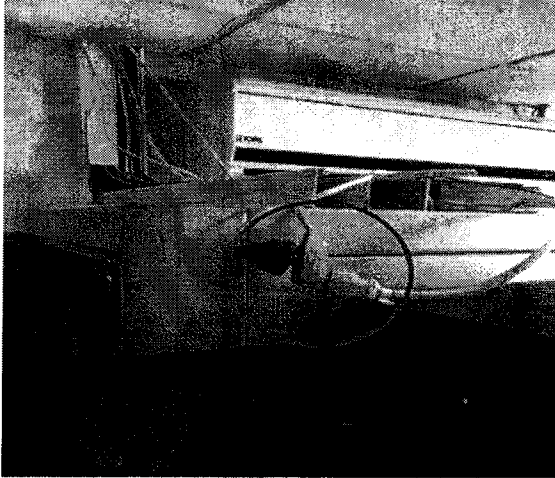
ANEXO No.2- FILTRACIONES DE AGUA



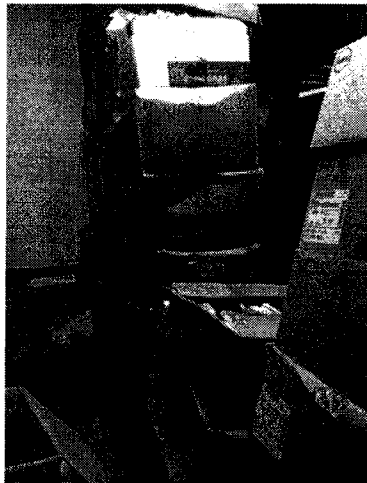
ANEXO No.3- BAÑO FUERA DE SERVICIO



ANEXO No.4- CONEXIÓN ELÉCTRICA – CUARTO DE CÓMPUTO



ANEXO No.5: ARCHIVO



RECIBOS DE CAJA ARCHIVADOS

