

**FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN**

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>SNR - Dependencia</b>	OFICINA DE REGISTRO BUCARAMANGA
<b>Fecha de Auditoría:</b>	Del 16 al 19 de Agosto de 2016.
<b>Actividad:</b>	Auditoría de Gestión.
<b>Responsable:</b>	Dr. EDGAR GUILLERMO RODRIGUEZ BORRAY
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	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.
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Enero a Julio 31 de 2016
<b>Requisitos:</b>	Ley 1572 de 2012, Ley 594 de 2000, MECI, NTCGP:1000, Documentación del Macroproceso - Procesos y Procedimientos, Decreto 0103 de 2015, Decreto 2842 de 2010-sigep, Matriz de Riesgos, Indicadores, Memorando No.10 de 2016, Planes de mejoramiento, demás requisitos Legales aplicables a los Macroprocesos.
<b>Auditor líder:</b>	Luisa Nayibe Barreto López.
<b>Equipo Auditor:</b>	Luisa Nayibe Barreto López

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

**1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**COMPONENTE TALENTO HUMANO:**

La Oficina de Registro de Bucaramanga actualmente cuenta con un total de 47 funcionarios con el fin de garantizar la prestación del Servicio Registral a los ciudadanos que requieren el servicio.

Los funcionarios de la ORIP conocen la Política del Sistema de Gestión Institucional, así como sus diferentes elementos que la componen como los Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Indicadores, Riesgos asociados a los procesos y tienen conocimiento del Código de Ética adoptado mediante Resolución No.14452 de 2014 expedida por la Superintendencia de Notariado y Registro; Los anteriores temas han sido socializados, no solo en la ORIP Bucaramanga, sino también en otras oficinas de la SNR a través de la "*Cartilla Informativa Certificación GP 1000:2009*" en su 4ta Edición; así mismo, a través de sensibilizaciones efectuadas por el Facilitador de Calidad para la ORIP, en procura de lograr la apropiación efectiva del Sistema de Gestión, así como de los valores institucionales establecidos.

La ORIP Bucaramanga ha reconocido y exaltado los valores institucionales del personal que labora en la Oficina, realizando la elección y publicación del Mejor Servidor Público con base en los valores establecidos. Para el mes de Junio y Julio de 2016 publicaron los servidores destacados por su "*Transparencia*" e "*Igualdad*" respectivamente.

Se cuenta con evidencias del desarrollo de diferentes actividades de bienestar social con el apoyo de la Caja de Compensación Comfenalco Santander, quienes envían un empleado para realizar en las Oficinas de Registro las pausas activas; así mismo, se realizaron charlas en temas relacionados con el Riesgo

Psicosocial, Relaciones Interpersonales, Comunicación Asertiva y Habilidades para la Vida. De igual forma, realizaron diferentes actividades para conmemorar fechas especiales como es el día de la madre y del padre, donde se entregaron bonos de ingreso a la sede recreativa de Comfenalco.

Lo anterior evidencia las gestiones desarrolladas en las diferentes temáticas enviadas mensualmente por Nivel Central, en aras de mejorar la calidad de vida laboral, la protección y servicios sociales, además de reconocer el desempeño de los servidores públicos de la ORIP.

Existen un total de 20 funcionarios en Carrera Administrativa los cuales de conformidad con la Ley 909 de 2004, deben presentar la evaluación de desempeño por el periodo de Enero a Junio de 2016, cuyo plazo de envío al Nivel Central fue al 19 de Agosto de 2016 de acuerdo con los lineamientos dados desde Talento Humano. Es así como durante la auditoría se encontraron un total de 19 formatos calificados y 1 pendiente de calificación debido a que la funcionaria se encontraba en vacaciones.

La Oficina de Registro se encuentra al día en la entrega de la dotación que fue remitida a los funcionarios desde el Nivel Central, al personal que cumplía los requisitos establecidos en la ley 70 de 1998 y su decreto reglamentario 1978 de 1989. Como constancia de recibido se firmó el formato "Dotaciones 2016 – Superintendencia de Notariado y Registro", el cual no cuenta con la codificación establecida por el Sistema de Gestión Documental. Al respecto se sugiere escalar al Nivel Central para su inclusión en el Sistema documental institucional.

Revisado el reporte de incapacidades, se encontró que no fueron reportadas a Talento Humano de Nivel Central las incapacidades que cuentan con 3 días, correspondientes a los meses revisados de mayo y junio de 2016. Lo anterior puede conllevar al incumplimiento a lo establecido en el Decreto 2943 de 2013, Art. 1

#### **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

En la ORIP Bucaramanga se encontró publicado: La Misión y Visión de la Entidad; se cuenta con un volante donde se establece el procedimiento para solicitar devoluciones de dinero; el listado con las tarifas registrales actualizadas; La línea gratuita de atención al ciudadano, los teléfonos y correo electrónico de la ORIP; cuenta con buzón de sugerencias y un equipo de cómputo en línea donde los ciudadanos califican la prestación del servicio.

La ORIP cuenta con acceso a personas con discapacidad, efectuado a través de una rampa o superficie inclinada que supera el desnivel existente entre el andén y la entrada principal al edificio de la Oficina de Registro.

#### **Seguimiento y evaluación al Plan Operativo Anual - ORIP**

Al efectuar el seguimiento al Plan Operativo Anual, mediante el cual la ORIP realiza el seguimiento a las estrategias, actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales para el cumplimiento de los resultados previstos, se encontró que aunque este había sido consolidado, no se contó con evidencias del reporte efectuado al Nivel Central ni a la Dirección Regional Centro durante el primer semestre de 2016. Así mismo, no se encontró la implementación de lo establecido en la Resolución 1978 del 29 de febrero de 2016 -Art.1 que establece: "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.).

Al respecto y una vez solicitado el avance alcanzado en el tema por parte de la Oficina Asesora de Planeación, manifestaron lo siguiente:

“... Dando respuesta a su requerimiento me permito manifestarle que los Directores Regionales en el transcurso del mes anterior asignaron los facilitadores de calidad, los cuales se encuentran en proceso de capacitación del aplicativo Strategos con el fin de que lleven a cabo el monitoreo de los indicadores de Plan Operativo Anual. Los indicadores del Plan Operativo Anual se han estado cargando de manera automática y los datos serán cargados en el mes de septiembre con corte al mes de agosto. Los Facilitadores de Calidad serán quienes harán el monitoreo para verificar la gestión de las ORIP'S de su jurisdicción.

Por otro lado, se están llevando a cabo reuniones con la Dirección Técnica de Registro y Control Interno de Gestión con el fin de presentar y aprobar el nuevo Plan Operativo Anual de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, lo cual hasta que no se apruebe el nuevo POA no se podrá actualizar en el aplicativo Strategos, por lo tanto nos encontramos en proceso de capacitación a los facilitadores, organización de los datos del POA al mes de agosto de 2016 para ser importados al aplicativo Strategos y en espera de la aprobación del nuevo POA por parte de los gerentes de los Macroprocesos para actualizar la plantilla de indicadores en el aplicativo.”

### 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 a los cuales 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.

Se validó el cumplimiento del procedimiento de “Administración De Usuarios” revisando el diligenciamiento de los formatos de solicitud para la creación de usuarios y la firma de la Aceptación de responsabilidad en el uso de cuentas de acceso a los sistemas de información de la ORIP. Es así como en la revisión efectuada a la creación de usuarios y roles para el acceso al aplicativo SIR se encontró que existen un total de 50 usuarios activos en el sistema; sin embargo, no se cuenta con los soportes que evidencien las autorizaciones efectuadas para la creación de la totalidad de los usuarios, con sus respectivos roles autorizados por el registrador, y creados en el sistema de información, tampoco se cuenta con los soportes de la firma de aceptación de responsabilidad en el uso de las cuentas.

Con respecto a los roles de “Calificador” activos en el sistema, de acuerdo con los soportes presentados se encontraron los siguientes:

#### USUARIOS CON ROL CALIFICADOR

ITEM	ROL	USUARIO	ESTADO
1	CALIFICADOR	Estación ANA.TARAZONA	Activo
2	CALIFICADOR	ANGELA.MONTANA	Activo
3	CALIFICADOR	ANGEE.OJEDA	Activo
4	CALIFICADOR	ARIEL.RUEDA	Activo
5	CALIFICADOR	ARLEY.TORRES	Activo
6	CALIFICADOR	Estación CLAUDIA.RUEDA	Activo
7	CALIFICADOR	GLORIA.ORDONEZ	Activo
8	CALIFICADOR	JAIRO.CAMARGO	Activo
9	CALIFICADOR	JORGE.DIAZ	Activo
10	CALIFICADOR	Estación JOSE LUIS GARCÍA B.	Activo
11	CALIFICADOR	LUZDA.ANGULO	Activo
12	CALIFICADOR	Estación LUZ STELLA LIZARAZO Z.	Activo
13	CALIFICADOR	LUZ MARINA ARGUELLO	Activo
14	CALIFICADOR	Estación MARIA INES PEÑALOZA R.	Activo
15	CALIFICADOR	MARINA CHACON MALDONADO	Activo
16	CALIFICADOR	NINOSKA.BERNAL TOSCANO	Activo

Tabla No.1 - Fuente: Aplicativo SIR – Bucaramanga, Corte al 18 de Agosto de 2016

Al respecto se **recomienda** revisar la efectividad en el uso del rol por parte de los 16 “Calificadores” activos, con el fin de analizar si es necesario mantener activos a la totalidad de usuarios que actualmente

cuentan con la opción y responsabilidad para realizar el análisis jurídico, realizar las comprobaciones de ley a los documentos allegados y proceder al registro o no, de los documentos allegados por los ciudadanos. Así mismo, se observó que no fue bloqueada la cuenta a un usuario del SIR, estando el funcionario en vacaciones.

### Oportunidad en el Trámite de Registro

Se encontró que aunque se adelantó una labor de desatraso en la calificación de turnos, aún existen pendientes de calificación, con un total de 767 turnos, así:

**Turnos en Trámite**

VIGENCIA	No. Turnos
2013	1
2014	1
2015	13
2016	752
<b>Total</b>	<b>767</b>

Tabla No.2; Fuente: Aplicativo SIR – Bucaramanga,  
Corte al 18 de Agosto de 2016

De los anteriores turnos se observó que en mesa de control existe un total de 236.

### Trámite de las Actuaciones Administrativas

Fueron verificados los términos de duración en el trámite de las Actuaciones Administrativas, donde se encuentra que se están presentando demoras en la expedición de las Resoluciones (Muestra seleccionada de Actuaciones 10), y revisado el turno No.2014-300-3-1183, presenta un atraso de 1 año y 4 meses para generar la resolución, luego de ser conceptuada o haberse resuelto el trámite. A continuación se relacionan las actuaciones administrativas en trámite, las cuales ascienden a 111:

**Actuaciones Administrativas en Trámite**

VIGENCIA	No. Actuaciones
2013	2
2014	6
2015	31
2016	72
<b>Total</b>	<b>111</b>

Tabla No.3; Fuente: Aplicativo SIR – Bucaramanga,  
Corte al 18 de Agosto de 2016

### Promedio de días en el Trámite de las Devoluciones de Dinero

Revisadas las devoluciones de dinero efectuadas a los ciudadanos que realizaron las reclamaciones se encontró que para los meses de mayo, junio y julio de 2016 se presentaron en promedio un término de 24, 37 y 22 días respectivamente, desde la radicación de la solicitud de devolución del dinero, hasta la expedición de los respectivos cheques de devolución del dinero a los ciudadanos; igualmente se observó que existen planillas con solicitudes de devolución de dinero en estado de trámite, es decir pendientes de la devolución, situación que puede llegar a transgredir lo estipulado en la Resolución No.4907 de 2009, que establece un término de 10 días. Por lo anterior, se hace necesaria la revisión de los tiempos internos para adoptar medidas correctivas que permitan la disminución en estos tiempos.

Verificado el tema con Tesorería del Nivel Central se encuentra lo siguiente:

"De las relaciones de devoluciones de la Oficina de Registro de Bucaramanga se encuentra así:

- Planillas 21-22-23 se están tramitando.
- Planilla 18 ya se envió el cheque electrónico."
- Planillas 17 y 21 se están revisando los correos a los funcionarios encargados del proceso de devoluciones".

La Oficina Asesora de Planeación ha realizado reuniones con los diferentes procesos de la SNR, con el fin de revisar y actualizar el procedimiento en el trámite de las devoluciones de dineros, buscando adoptar medidas de control para evidenciar el cumplimiento dado en los tiempos establecidos.

### Mayores Valores Pagados

Se observa de acuerdo con el reporte del aplicativo SIR Impreso el 16 de Agosto de 2016, que del 1 de enero al 31 de Julio de 2016, existen un total de 160 turnos a los cuales les fue cobrado por el registro del documento un valor inferior al establecido, así:

VIGENCIA	No. Turnos
2015	25
2016	135
<b>Total Turnos</b>	<b>160</b>
<b>Total Valor Pagado</b>	<b>\$15.448.300</b>

Tabla No.4; Fuente: Aplicativo SIR – Bucaramanga,  
Corte del 1 enero al 31 de julio de 2016

Se **recomienda** establecer el ítem de liquidación que presenta más cantidad de turnos con mayores valores pagados, con el fin de determinar los liquidadores que requieren capacitación; de tal forma que se logre minimizar la cantidad de turnos.

### Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos

Se verificó el cumplimiento dado a los PQR's recibidos en la ORIP Bucaramanga; al respecto se encuentra que las peticiones son respondidas en los términos establecidos y se lleva el control de los mismos a través de archivo Excel; con respecto a los Derechos de Petición verificados (muestra de 7 radicados) se encontró que en 3 casos no se está dando cumplimiento a los términos de ley definidos para dar respuesta a los derechos de petición de los ciudadanos, de acuerdo con lo evidenciado para los casos de los radicados IRIS Nos: EE-6295, 2599, 4022, 3334.

Así mismo, se sugiere establecer un mecanismo de control que permita identificar la trazabilidad desde la recepción, en el término de las respuestas entregadas, y hasta la entrega; toda vez no es fácil su ubicación. Esta situación puede conllevar a la pérdida del control de los registros, ante cualquier requerimiento de un ente de control.

### Tratamiento del Producto No Conforme

La Orip Bucaramanga viene identificando y controlando el Producto No Conforme, a través del procedimiento establecido para la entrega del servicio al ciudadano (*para detectar: error en el número de matrículas, documentos escaneados, mayor valor cobrado, mayor valor por cobrar, nota devolutiva incompleta, documento devuelto procedente, documento inscrito con inconsistencia, errores de digitación*), dando cumplimiento al procedimiento "Control del producto y/o servicio no conforme" estableciendo puntos de control en la radicación de documentos y expedición de certificados de tradición del Macroproceso Gestión Técnica

Registral. En este sentido, se encuentra necesario verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del mismo, dejando evidencias de la socialización efectuada.

Así mismo, se observa que la Oficina de Registro implementó de manera exitosa el TPNC, siendo una de las Oficinas que lidera el diligenciamiento y uso del formulario de Tratamiento dado al Producto No Conforme en web, para los temas de confrontación, calificación, mesa de control y firma y sello; sin embargo, se observó que el formulario de PNC no cuenta con seguridad de acceso para el ingreso a través de la WEB, situación que podría generar un uso malintencionado de la información registrada, por parte de personal no autorizado. La recomendación se realiza con el fin de que se establezcan medidas preventivas que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos allí registrados.

### Gestión Administrativa

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa de la SNR, en relación con el proceso de convergencia para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF y las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público – NICSP en la entidad, se encontró el siguiente avance que presenta la ORIP Bucaramanga, en relación a lo requerido en los memorandos y Circular expedidos por el Nivel Central:

#### Avance Instrucciones Financieras

INSTRUCCIÓN	AVANCE	OBSERVACIONES - OCI
Memorando No. 74 de Junio 21 de 2016- Depuración de los Ingresos recibidos por anticipado	Aplica para las Oficinas seccionales de la ORIP Bucaramanga que llevan este tipo de ingreso: en total son 10 seccionales; las ya depuradas a la fecha de la Auditoría son: Vélez, San Vicente de Chucuri, San Andres, Contratación y Concepción.	Se presenta un avance del 50% con respecto a las Oficinas que deben reportar.
Memorando No. 75 del 29 Junio de 2016- Conciliación saldos iniciales cargue herramienta de gestión financiera HGFI Vs. SIF Nación II.	La Oficina de Registro Bucaramanga cuenta con la depuración de 13 oficinas, de un total de 15.	Están por conciliar y cargue al sistema: -Bucaramanga -Piedecusta  Avance 87% respecto a las ORIPS que se deben reportar.
Circular 1303, del 27 de Junio de 2016 – Implementación NIIF y NIGSP	Se realizó la depuración en cuentas de Bancos y se informó el avance a la Dirección Financiera con correo del 28 de julio de 2016; las ORIP de este avance fueron Charala y San Vicente de Chucuri.  Con respecto a la conciliación para partidas de saneamiento contable de las cuentas por pagar, existe un saldo de Bucaramanga por valor de \$2.913.499,92 correspondiente a la vigencia 2015, de las cuales se adelanta la labor de depuración.	Depuradas al 100% las cuentas de Bancos relacionadas en la Circular 1303.  Se presentó un adelanto parcial en la labor de depuración.

Tabla No.5

#### Conciliaciones Bancarias Vigencia 2016

ORIP BUCARAMANGA	SALDO SIF	SALDO EXTRACTO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
ENERO	1.269.431.800,00	1.262.423.600,00	- 7.008.200,00	CHEQUE DE GERENCIA DEVUELTO POR EL BANCO.- Ya reportado.
FEBRERO	1.710.244.250,00	1.710.244.250,00	-	CONCILIADA
MARZO	1.368.942.700,00	1.368.942.700,00	-	CONCILIADA

ABRIL	1.623.913.600,00	1.623.913.600,00	-	CONCILIADA
MAYO	1.676.529.700,00	1.676.529.700,00	-	CONCILIADA
JUNIO	798.482.230,00	798.482.230,00	-	CONCILIADA

Tabla No.6

Con respecto a la Cuenta producto se observa que esta conciliada, respecto a los saldos existentes en SIIF. De otra parte se establece que la ORIP Bucaramanga presenta como Inactiva la Cuenta de Caja Menor, al respecto se **sugiere** solicitar concepto a Financiera, Nivel Central, si es necesario cerrar esta cuenta o mantenerla abierta. La Cuenta de gastos se encontró que fue cancelada desde el mes de Diciembre de 2015.

En el cuarto de cómputo se revisó el estado de las instalaciones, las conexiones eléctricas, el cableado estructurado, las condiciones ambientales del área, la seguridad y el control de acceso físico. Se observó que dada la ubicación actual del rack, le llegan directamente los rayos del sol; así mismo, aunque existen detectores de humo, no se cuenta con evidencias del mantenimiento preventivo realizado que permita determinar si este está en funcionamiento actualmente. Así mismo, se encontró que el cuarto no cuenta con aire acondicionado propio del sitio y el aire central del edificio es apagado después de las 4:30 p.m. y los fines de semana (por temas de austeridad), las anteriores situaciones no permiten mantener a baja temperatura los elementos alojados tanto en el rack (*el servidor de dominio que soporta el acceso a la red de usuarios, el rack de cableado, los swiches, el DVR de las cámara de vigilancia y algunos servidores*), como en el cuarto de cómputo (*servidores del aplicativo de gestión documental – IRIS, el aplicativo que soporta la conexión al Sistema de Información Registral-SIR*); Esta situación puede llegar a generar el riesgo de sobrecalentamiento y daño de los servidores existentes en la ORIP Bucaramanga.

Se encontró que el servidor de respaldo al Iris Documental, identificado con placa No.279935 avalado en \$9.683.222 (reporte F5- Holystica), presenta daños en la tarjeta de acuerdo al reporte del técnico que realizó la verificación, sin que se hayan generado las acciones correctivas para su tratamiento.

Respecto al control establecido por la ORIP de Bucaramanga en el manejo de los inventarios, se observa que fue realizada la actualización de los inventarios en el Aplicativo dispuesto para ello; sin embargo, se encontró que no se está requiriendo la firma de los funcionarios en el formato F1, correspondientes a los Inventarios Individuales, control establecido como constancia de la entrega de los bienes de la SNR a los diferentes funcionarios.

Con respecto a la baja de bienes se observó que la ORIP Bucaramanga expidió la Resolución No.203 del 24 de Mayo de 2016, a través de la cual ordena la baja de 72 bienes, teniendo en cuenta su estado de obsolescencia por el uso que se les ha dado y con el fin de ser ofrecidos en enajenación a título gratuito a otras Entidades Públicas que los requieran; al respecto y una vez consultada la página Web de la SNR no se encontró la publicación de la resolución expedida (Resolución No. 203), pese al correo remitido a Divulgación el Jueves 26 de mayo de 2016; la no publicación podría llegar a generar contravención a lo establecido en el Decreto 1510 de 2013, Art.108, referente a la publicación en la página Web. **Anexo No.1**

La ORIP cuenta con un sistema de digiturnos para la atención al público; sin embargo, durante la auditoría se observó que no se está dando uso al sistema de turnos, avalado en \$10.204.408 (reporte F5-Holystica), situación que puede llegar a generar el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art.7, *Deberes de las autoridades en la atención al público*, numeral 4.

### Gestión Documental Registral

La Oficina de registro cuenta con indicadores de Cero Papel, donde se relaciona el consumo en toner y papel por dependencias, entre otros; así mismo, están aplicando la Política de Cero Papel a través de la reducción en la impresión de documentos y reutilizando el papel.

Revisada la administración y manejo de archivos en la ORIP, específicamente los soportes contables - recibos de caja (copia rosada, copia azul y original blanco), en cuanto a la producción o recepción, la distribución, el trámite, la organización, la consulta, la retención, el almacenamiento, la recuperación, la preservación y su disposición final, se encontró que fueron eliminadas las copias rosadas de los Recibos de Caja, y que no existe Acta de Eliminación (Documento en el que se relacionan los archivos a eliminar y/o depurar), 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.", Artículos 8- Fases de eliminación de los recibos de caja de las oficinas de registro de instrumentos públicos y Art.12- Acta de Eliminación.

Con respecto a los libros del antiguo sistema se observó que éstos presentan deterioro, están llenos de polvo determinado al momento de manipularlos; situación que puede generar posibles afecciones a los funcionarios que los manipulan. Se **recomienda** efectuar limpieza, desinfección y fumigación del cuarto donde se almacenan, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 34 de la Ley 734 de 2002, "*Es un deber de cada servidor público custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos*".

Finalmente, se verificó la organización de archivos de gestión y aplicación de las Tablas de Retención Documental para los expedientes de la Oficina de Registro, correspondientes a los soportes de los ingresos financieros obtenidos para el proceso Registral y a la trazabilidad en el desarrollo de la misión de la SNR en la Línea de Producción; donde se encontró que existen debilidades en la gestión de archivo, generada en la falta de scanner de digitalización por cuanto los existentes presentan fallas técnicas al momento de escanear los documentos; la no existencia de carpetas para realizar el archivo y la foliación de los documentos. Así mismo, no se cuenta con el espacio suficiente para el archivo de documentos existentes, en parte, debido a que no se ha realizado la transferencia al archivo central. Esta situación puede conllevar a la no conservación de archivo de acuerdo con lo estipulado en los Art. 11-*Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos*, Art. 13-*Instalaciones para los archivos* y Art.26-*Inventario documental*, de la Ley 594 de 2000.

### COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se observó que la ORIP para la vigencia 2016, se encuentra en el proceso de actualización y levantamiento de los riesgos, de conformidad con los criterios establecidos por el DAFP, los cuales se han estado identificando con el acompañamiento y asesoría de la Oficina de planeación; Al respecto se **recomienda** adelantar cuanto antes la revisión con el ánimo de disponer de controles actualizados en la ORIP.

### 2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Se llevó a cabo la sensibilización efectuada por el auditor de la Oficina de Control Interno, respecto al Sistema de Gestión Institucional – El Sistema de Control Interno; así mismo, se realizó la aplicación de la encuesta "*Cultura del Autocontrol*" y se presentó un video motivacional de autocontrol.

En la sensibilización se contó con la participación de 35 personas de diferentes áreas de la ORIP, lo que equivale al 75% de los funcionarios existentes en la Oficina de Registro Bucaramanga. La encuesta fue diligenciada por 30 personas, con los siguientes resultados:

FUNCIONARIOS	PERCEPCIÓN
El 100% de los funcionarios	Consideran que aportan a la Misión de la Entidad, conocen los valores de la SNR, hay certeza en la información.
El 97%	Consideran que se generan espacios de diálogo de manera respetuosa.
El 93%	Indicaron que existe coherencia entre las actividades ejecutadas y la visión institucional; así mismo manifestaron que el autocontrol que ejercen permite la mejora de sus labores diarias.
El 87%	Percibe que desarrollan acciones encaminadas a generar la cultura de autocontrol y que hay certeza en la calidad de la información.
El 73%	Expresa que se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia y motivación de los funcionarios, además que éstos piensan y se involucran en asuntos de la SNR en un diálogo maduro y respetuoso a la vez que se evitan diálogos soportados en el rumor o la especulación.
El 60%	Informaron que las actividades de autocontrol que ejecutan en sus labores diarias son, entre otras: Revisión constante de las actividades, generando compromiso en lo desarrollado, teniendo confianza, mejorando sus acciones, desarrollando constantemente el ciclo PHVA, a través del diálogo y teniendo siempre un pensamiento positivo.
En la pregunta relacionada con "cómo mejoran sus labores a través de la aplicación de actividades de autocontrol", informaron: Logrando eficiencia y eficacia de las labores, organizando el trabajo y evitando los errores.	

## COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

### ➤ ASPECTOS RELEVANTES POSITIVOS

#### FORTALEZAS

- Se establece como fortaleza el conocimiento que tienen los funcionarios entrevistados respecto al sistema de gestión institucional, donde se identifica el compromiso de la alta dirección en la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, dando a conocer la importancia de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que requieren el servicio de la SNR.
- El compromiso y la dedicación del Facilitador de la ORIP, quien por autocontrol y de forma didáctica ha diseñado y socializado con el Vo. Bo. del Registrador, la "Cartilla Informativa Certificación GP 1000:2009", coadyuvando en la toma de conciencia del autocontrol y en busca de la mejora continua del sistema de gestión institucional desarrollado en la ORIP.
- De acuerdo con los boletines diarios generados por la ORIP, se resalta el cumplimiento dado al traslado de los recursos al Nivel Central, el cual se ha realizado dentro de los 5 días posteriores al cierre de cada mes, por concepto de las tarifas cobradas en el trámite de registro de instrumentos públicos.

- El compromiso del Registrador quien continuamente realiza el seguimiento y monitoreo a los diferentes conceptos de calificación dados a los documentos.
- 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.
- El compromiso y la dedicación que tienen los diferentes funcionarios de la Oficina de Registro para el desempeño de sus labores encomendadas, buscando la mejora de las actividades que tienen a su cargo.

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

### HALLAZGOS EVIDENCIADOS:

- 1- Se encontró que a la fecha de la auditoría no existe evidencia del envío del Plan Operativo que debe ser remitido a la Oficina Asesora de Planeación y/o a la Dirección Regional Centro.
- 2- Se encontró que en la ORIP Bucaramanga no se cuenta con el reporte para el aplicativo Estrategos, herramienta para el seguimiento al Plan Operativo Anual, lo que podría generar contravención a lo establecido en la Resolución 1978 de Febrero 29 de 2016, adopción ESTRATEGOS, Art.3-Responsabilidades frente al sistema de información.
- 3- Se presentaron las comunicaciones de solicitudes de adecuación del cuarto de computo, sin embargo, durante la auditoría se observó que los servidores no cuentan con aire acondicionado propio del lugar, quedando expuestos a sobrecalentamiento los fines de semana por cuanto se debe apagar el aire acondicionado existente; así mismo, a los elementos alojados en los racks como son los swiches y algunos servidores les llega el sol por la ventana; los detectores de humo no cuentan con mantenimiento preventivo que permitan determinar si están funcionando. Esta situación puede llegar a generar el riesgo de sobrecalentamiento y daño de los equipos.
- 4- Se encontró que el servidor de respaldo al Iris Documental – Dell Power Edge T410, identificado con placa No.279935 avalado en \$9.683.222, presenta daños en la tarjeta principal de acuerdo al reporte del técnico ETB, sin que a la fecha se hayan generado las acciones correctivas para su tratamiento.
- 5- La Oficina de Registro utiliza para sus procesos misionales los aplicativos SIR y el IRIS, para la gestión documental, estos son requeridos para el funcionamiento y operatividad de los servicios prestados. De ello se encontró que no se cuenta con las evidencias correspondientes a los registros para la creación de usuarios y roles en el SIR, de todos los funcionarios que tienen acceso activo en el aplicativo, de acuerdo con el Formato de "Administración de Usuarios Nuevos, Activos e Inactivos"; así mismo, se encontró que existe un usuario Activo en SIR, estando el funcionario en vacaciones.
- 6- En la muestra seleccionada, meses de Mayo y Junio de 2016 se encontró que no fueron reportadas a Talento Humano del nivel central las incapacidades otorgadas por un término de tres (3) días. Lo anterior puede conllevar a que no se dé cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2943 de 2013, Art.1 que indica: "Artículo 1. Modificar el parágrafo 1° del artículo 40 del Decreto 1406 de 1999, el cual quedará así: Parágrafo 1°. En el Sistema General de Seguridad Social en Salud serán a cargo de los respectivos empleadores las prestaciones económicas correspondientes a los dos (2) primeros días de incapacidad originada por enfermedad general y de las Entidades Promotoras de Salud a partir del tercer (3) día y de conformidad con la normatividad vigente."
- 7- Revisadas las devoluciones de dineros se observó que para los meses de mayo, junio y julio de 2016 se presentaron en promedio un término de 24, 37 y 22 días respectivamente, desde la radicación de la solicitud de devolución del dinero hasta la expedición de los respectivos cheques de devolución del dinero a los ciudadanos, situación que puede llegar a transgredir lo estipulado en la resolución No.4907 de 2009, que establece el término de 10 días.

8- En la muestra seleccionada correspondiente a las Actuaciones Administrativas revisadas, se encontró que existen turnos que presentan demoras de 9 meses en la expedición de las Resoluciones, y como en el caso del turno No. 2014-300-3-1183, que presenta un atraso de 1 año y 4 meses para expedir la Resolución.

9- En la revisión efectuada a la dotación recibida por parte del Nivel Central se encontró que la dotación fue entregada a cada uno de los beneficiarios; sin embargo, el formato que fue utilizado para la entrega de dotación no se encuentra codificado a través del SGC, situación que podría generar inobservancia a lo establecido en el numeral 4.2.4 – Control de Registros, de la NTCGP:1000.

10- Se adelantó el proceso de actualización del inventario existente en la ORIP de Bucaramanga, pese a ello, no se está requiriendo la firma de los funcionarios en el formato F1, correspondientes a los inventarios individuales como constancia de la entrega de los bienes de la SNR.

11- Se evidenció que no se está dando cumplimiento a los términos de ley definidos para dar respuesta a los derechos de petición de los ciudadanos, de acuerdo con lo evidenciado para los casos de los radicados IRIS. Así mismo, el archivo soporte de las respuestas dadas, no es de fácil ubicación, situación que puede conllevar a la pérdida del control de los registros, ante cualquier requerimiento de un ente de control.

12- Se encontró que aunque se adelantó una labor de desatraso en la calificación de turnos, aún existen un total de 767 pendientes de calificación al 18 de Agosto de 2016.

13- Se encontró que se eliminó la copia rosada de los recibos de caja de los documentos entregados al ciudadano sin realizar el Acta de destrucción, 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."

14- Se observó que los libros del antiguo sistema presentan deterioro por el indebido almacenamiento que presentan; se requiere limpieza, desinfección y fumigación del cuarto donde se almacenan, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

15- Se observa que la ORIP Bucaramanga lidera el Tratamiento dado al Producto No Conforme para los temas de confrontación, calificación, mesa de control y firma y sello; sin embargo, se encontró que el formulario de PNC no cuenta con seguridad de acceso para el ingreso a través de la WEB, y no se está revisando la eficacia de las acciones correctivas tomadas para disminuir la probabilidad de que vuelvan a ocurrir.

16- Se encontró que aunque se cuenta con un sistema de digiturnos, este no está siendo utilizado en la ORIP. Situación que puede llegar a generar el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7; que establece los "Deberes de las autoridades en la atención al público". "Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: ... 4). Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código."

17- Se encontraron debilidades en la gestión de archivo, generada en la cantidad de soportes de archivo existente, falta de scanner de digitalización debido a que los existentes presentan deterioro por el uso, la no existencia de carpetas legajadoras para la foliación, entre otros. Así mismo, no se han realizado transferencias documentales al archivo histórico para su conservación.

#### RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se hace necesario y se **recomienda** que se incluya en el aplicativo SIR, dentro de las fases del turno, dos nuevas fases con el concepto de: a) "Suspensión del trámite de registro a prevención" y b) "Suspensión temporal del trámite de registro", con el fin de identificar los turnos que presentan este tipo de eventos, identificando su trazabilidad y generando alertas en las fechas del trámite con el fin de ajustarse a los términos establecidos en los Art.18 y 19 de la Ley 1579 de 2012.
- 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** realizar un mayor seguimiento a los turnos que están en estado "suspendidos", dando cumplimiento a los términos establecidos para el trámite, una vez sean habilitados.
- Con respecto a los volantes que se entregan a los ciudadanos sobre los requisitos para solicitar la devolución de dineros, se **sugiere** actualizar el volante teniendo en cuenta que se está requiriendo como requisito presentar la "Nota Devolutiva" en Original, cuando debería ser la fotocopia.
- Se **sugiere** tener en cuenta los periodos de vacaciones programados durante la vigencia, con el fin de realizar la calificación concertada de las evaluaciones de desempeño, realizando el reporte de las mismas dentro de los tiempos establecidos por Gestión Humana del Nivel Central.
- Se **recomienda** realizar el seguimiento pertinente, a fin de garantizar que las solicitudes de publicación de Resoluciones que deben ser subidas a la página Web de la SNR, sean publicadas.
- Se **recomienda** establecer un plan de choque o contingencia con el fin de avanzar en la depuración y conciliación de los saldos iniciales cargue herramienta de gestión Financiera HGFI Vs. SIIF Nación II, lo que permitirá la consolidación a Nivel Nacional, de tal forma que se evidencie el cumplimiento dado a los Memorandos de 2016 expedidos por el Director Administrativo de la Entidad, así como a la Circular 1303 de 2016 expedida por el Superintendente.
- Se **sugiere** establecer un mecanismo de control que permita identificar el consumo real obtenido mes a mes en los servicios públicos domiciliarios como son de acueducto, energía eléctrica y telefonía, con el fin de establecer objetivamente el cumplimiento dado a la Directiva presidencial 01 de 2016, numeral 2-Reducción de gastos generales, literales e) y f).

#### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Registro contaba con dos Acciones suscritas a través del plan de mejoramiento por auditoría interna de calidad.

Equipo Auditor:



Luisa Nayibe Barreto López

Aprobado Por:



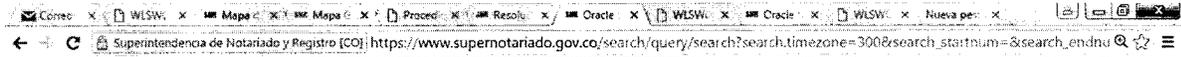
Dra. Yolanda Rodríguez Roldán  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (e)

Fecha de entrega: 5 de Septiembre de 2016

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

**Anexos:**

**Anexo No.1- Consulta de Resolución de Baja de Bienes:**



Todo [Contenidos SNR](#) [Web SNR](#)

Resolución 203 de 2005

Buscar

Filtros de Atributos (1)

Examinar

[Ayuda](#)

No hay ninguna coincidencia para el término de búsqueda.

>>

[Ayuda](#)

Basado en Oracle Secure Enterprise Search.  
Copyright © 2006, 2013, Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados.

