



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

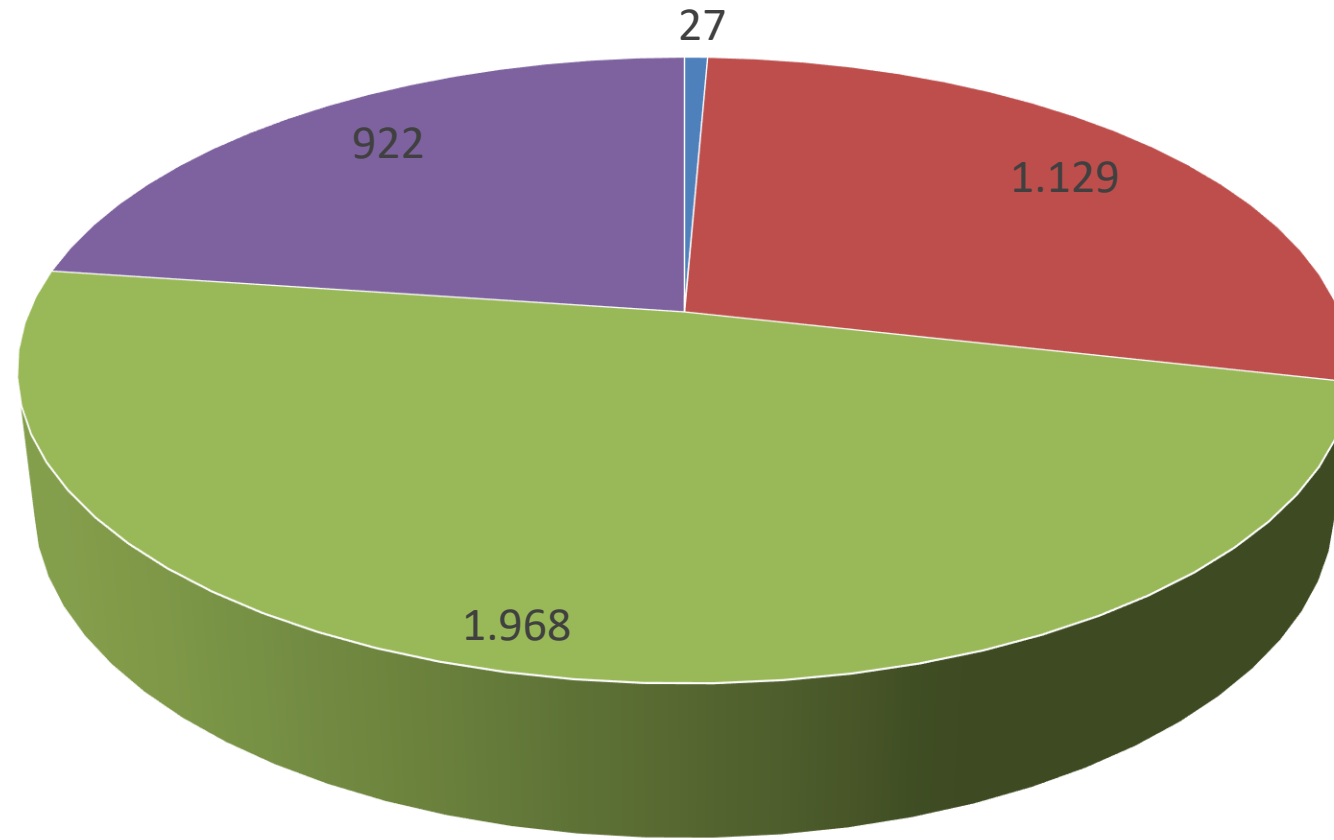
**INFORME DICIEMBRE 2019**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

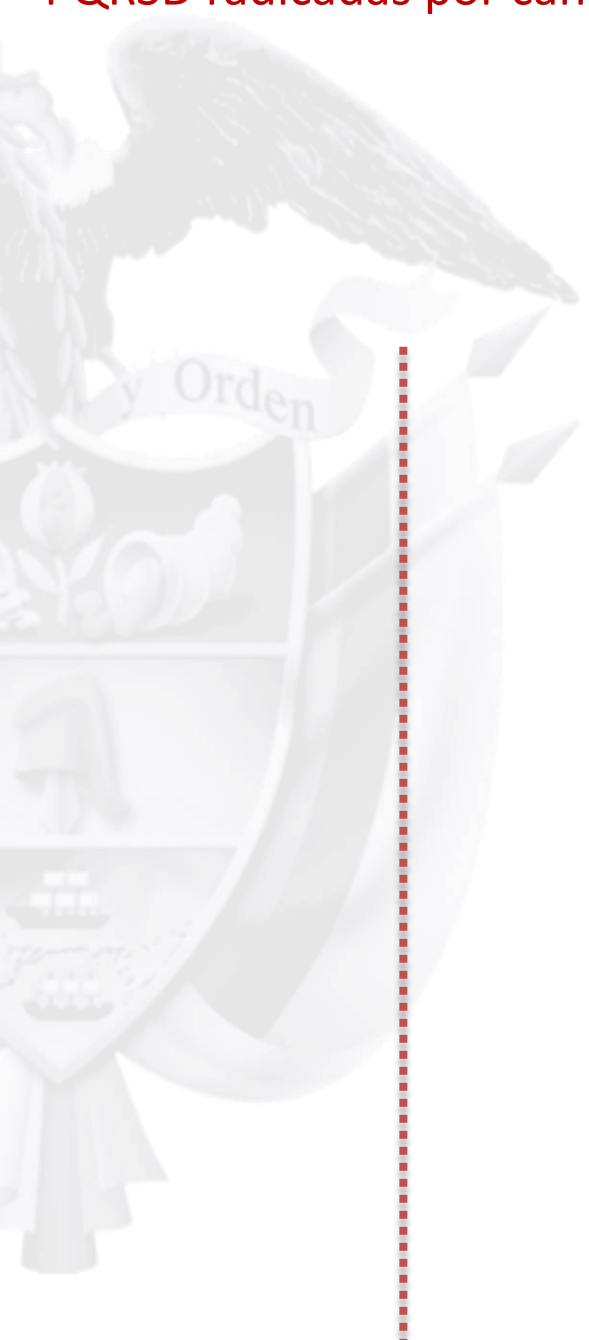
**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

PQRSD radicadas por canal = 4.046

Canal	Diciembre	Porcentaje
Correo electrónico	27	1%
Presencial	1.129	28%
Telefonico	1.968	49%
Plataforma	922	23%
<b>Total</b>	<b>4.046</b>	<b>100%</b>

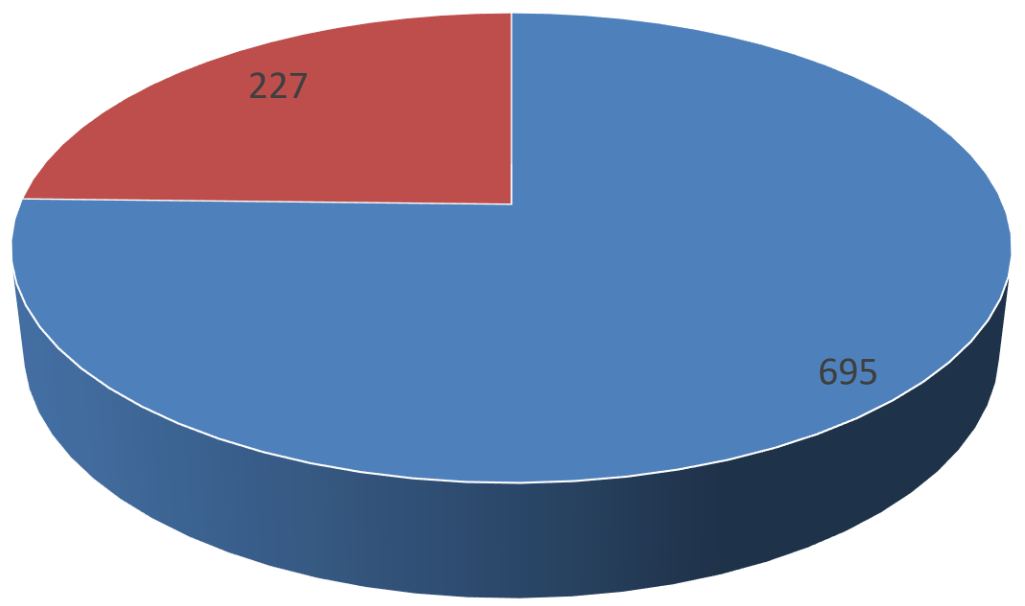


■ Correo electronico ■ Presencial ■ Telefonico ■ Plataforma




PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 922

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	695	75%
ORIP	227	25%
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>



■ Nivel Central   ■ Direcciones Regionales - ORIP



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 695

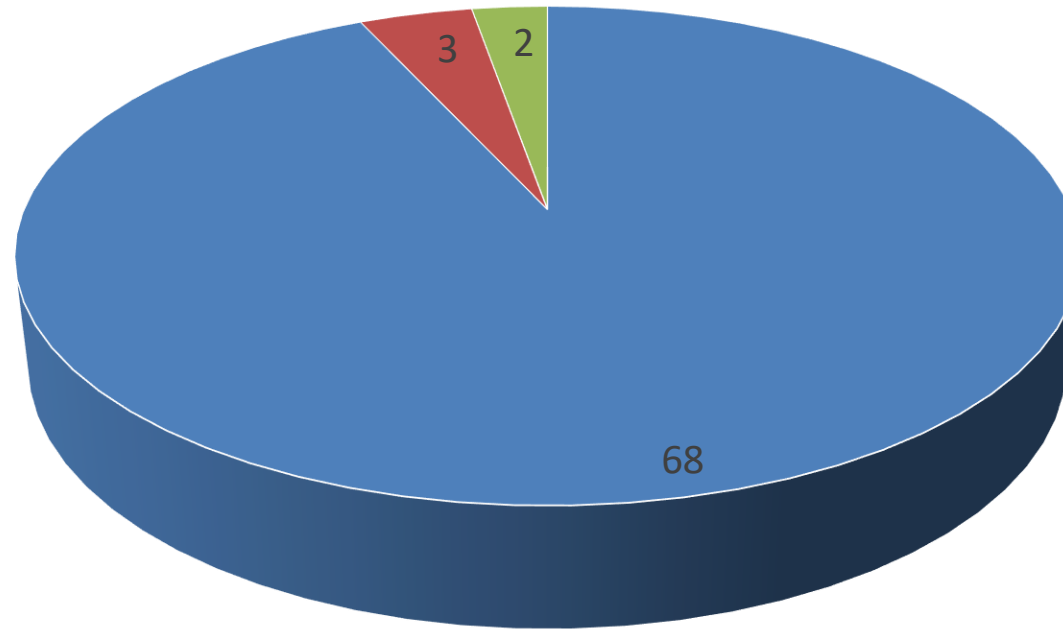
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	65	54	11	-	11
Delegada para P.R.F. de Tierras	38	25	13	-	13
Dirección Administrativa y Financiera	51	40	11	3	8
Dirección de Administración Notarial	17	15	2	-	2
Dirección de Contratación	5	2	3	2	1
Dirección de Talento Humano	10	8	2	-	2
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	201	37	164	68	96
Dirección Regional Orinoquia	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	55	54	1	-	1
Oficina Asesora de Planeación	4	4	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	53	12	41	-	41
Oficina de Atención al Ciudadano	157	157	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	8	1	-	1
Oficina de Tecnologías de la Información	10	7	3	-	3
Secretaría General	1	-	1	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	18	13	5	-	5
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>436</b>	<b>259</b>	<b>73</b>	<b>186</b>

# PQRSD vencidas mes de diciembre - Nivel Central = 73



Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	68
Dirección Administrativa y Financiera	3
Dirección de Contratación	2
<b>Total</b>	<b>73</b>




■ Dirección de Vigilancia y Control Notarial ■ Dirección Administrativa y Financiera ■ Dirección de Contratación

# PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 22 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 24 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372	334	243	739	774
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13	5	9	7	8
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16	11	2	3	-
Dirección Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	45	24	22	43	1	5	-	4	10	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	9	6	3	-	1	-	-	1	-	-
Dirección de Contratación	5	2	5	2	-	-	-	-	1	1
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Dirección de Administración Notarial	-	1	4	-	-	1	1	1	-	-
Secretaría General	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Andina	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Pacífica	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>839</b>	<b>972</b>	<b>873</b>	<b>458</b>	<b>411</b>	<b>352</b>	<b>260</b>	<b>761</b>	<b>784</b>
		<b>-7%</b>	<b>16%</b>	<b>-10%</b>	<b>-48%</b>	<b>-10%</b>	<b>-14%</b>	<b>-26%</b>	<b>193%</b>	<b>3%</b>

Fuente: Plataforma SISG

**Nota:** Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el mes anterior



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

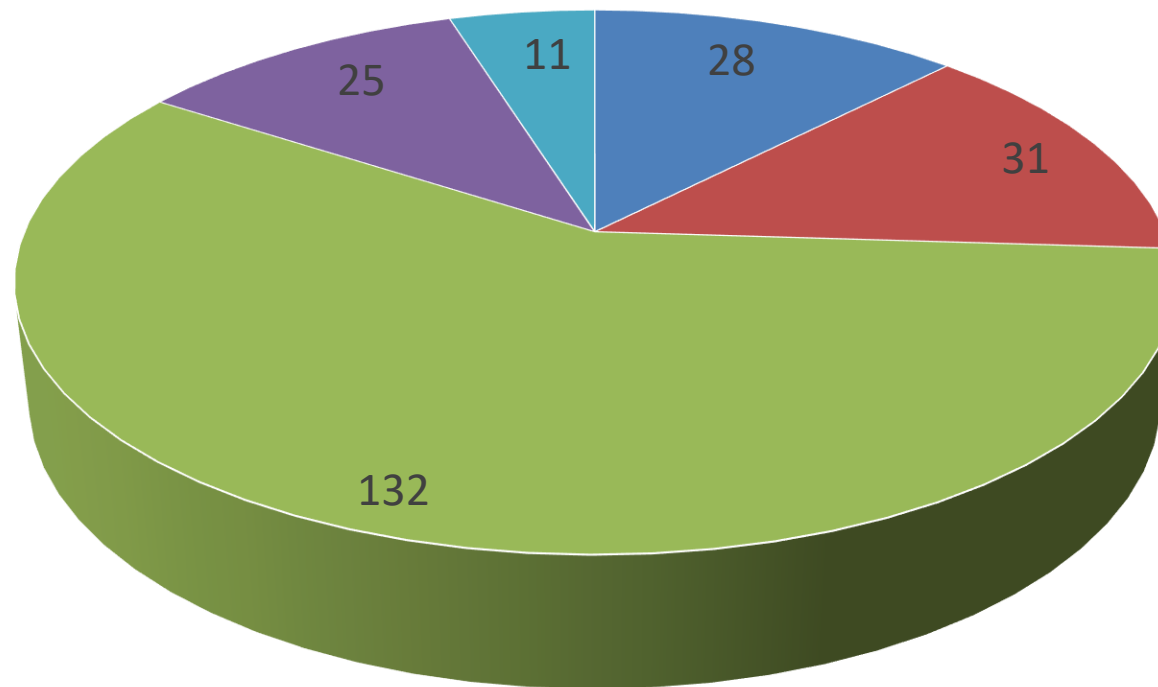
Canal Virtual - Plataforma



## PQRSD radicadas por Región - ORIP = 227

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	28	21	7	-	7
Caribe	31	20	11	-	11
Centro	132	59	73	11	62
Orinoquia	25	24	1	-	1
Pacífica	11	9	2	1	1
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>133</b>	<b>94</b>	<b>12</b>	<b>82</b>

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

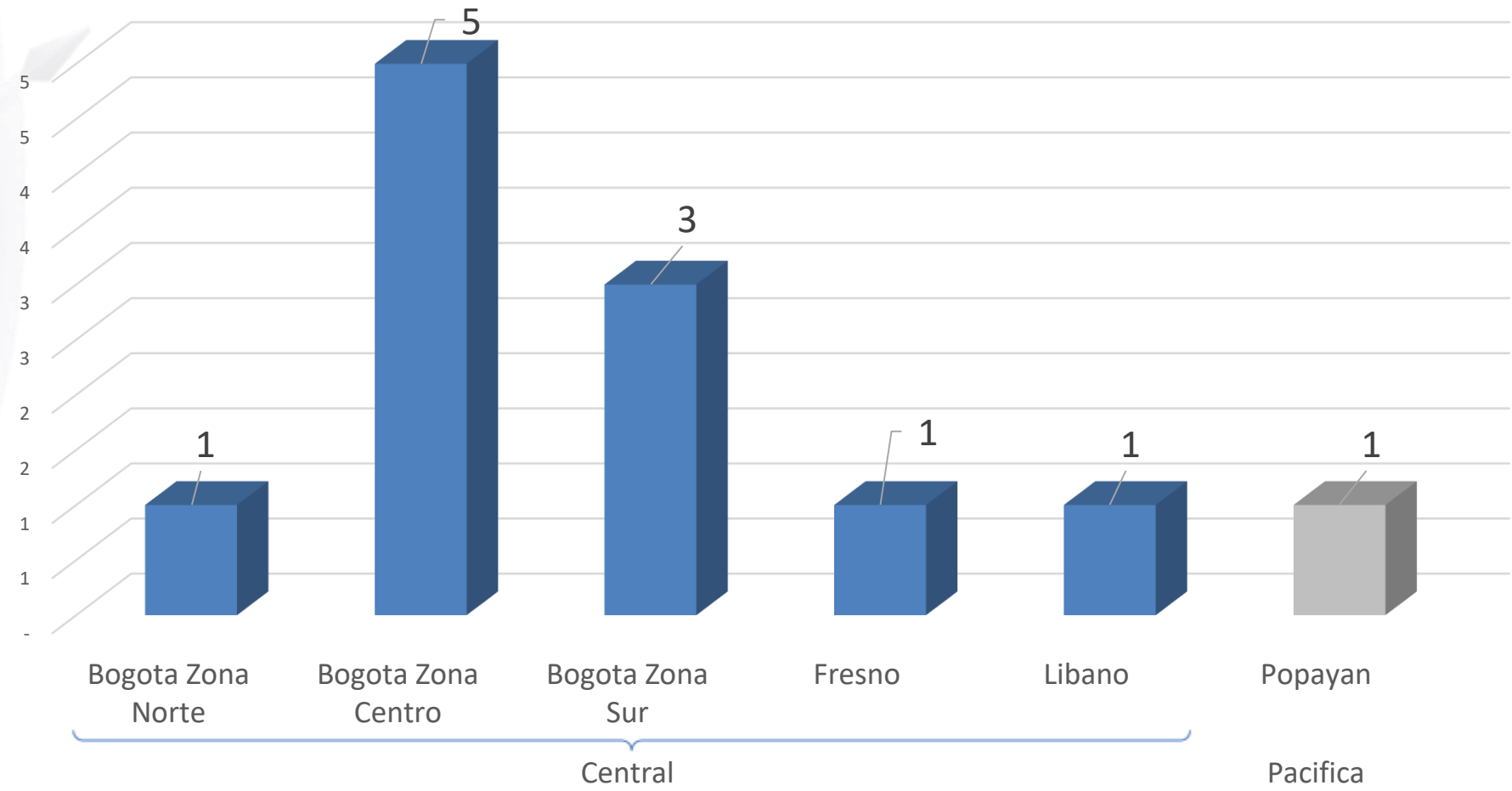


■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

PQRSD vencidas mes de diciembre - ORIP = 12

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Región	ORIP	Vencidas
Centro	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	5
	Bogota Zona Sur	3
	Fresno	1
	Libano	1
Pacífica	Popayan	1
6	<b>Total</b>	<b>12</b>



# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 19 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 28 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-	-	-	-
	Girardota	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Yarumal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centro	Bogota Zona Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Bogota Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-	5	1	8
	Bogota Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-	-	17	24
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Fresno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Libano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Soacha	2	-	1	1	1	-	-	2	1	-
	Charala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Moniquira	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
Caribe	Barranquilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Chimichagua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Corozal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Monteria	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Sabanalarga	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Plato	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Palmira		-	-	-	-	1	-	1	1	5	-
Cartago		-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Pasto		-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
Popayan		-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Quibdo		-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Tumaco		-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Orinoquia	San Martin	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<b>41</b>	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>39</b>
			-25%	211%	-43%	81%	38%	-95%	800%	139%	-9%

**Nota:** Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el mes anterior

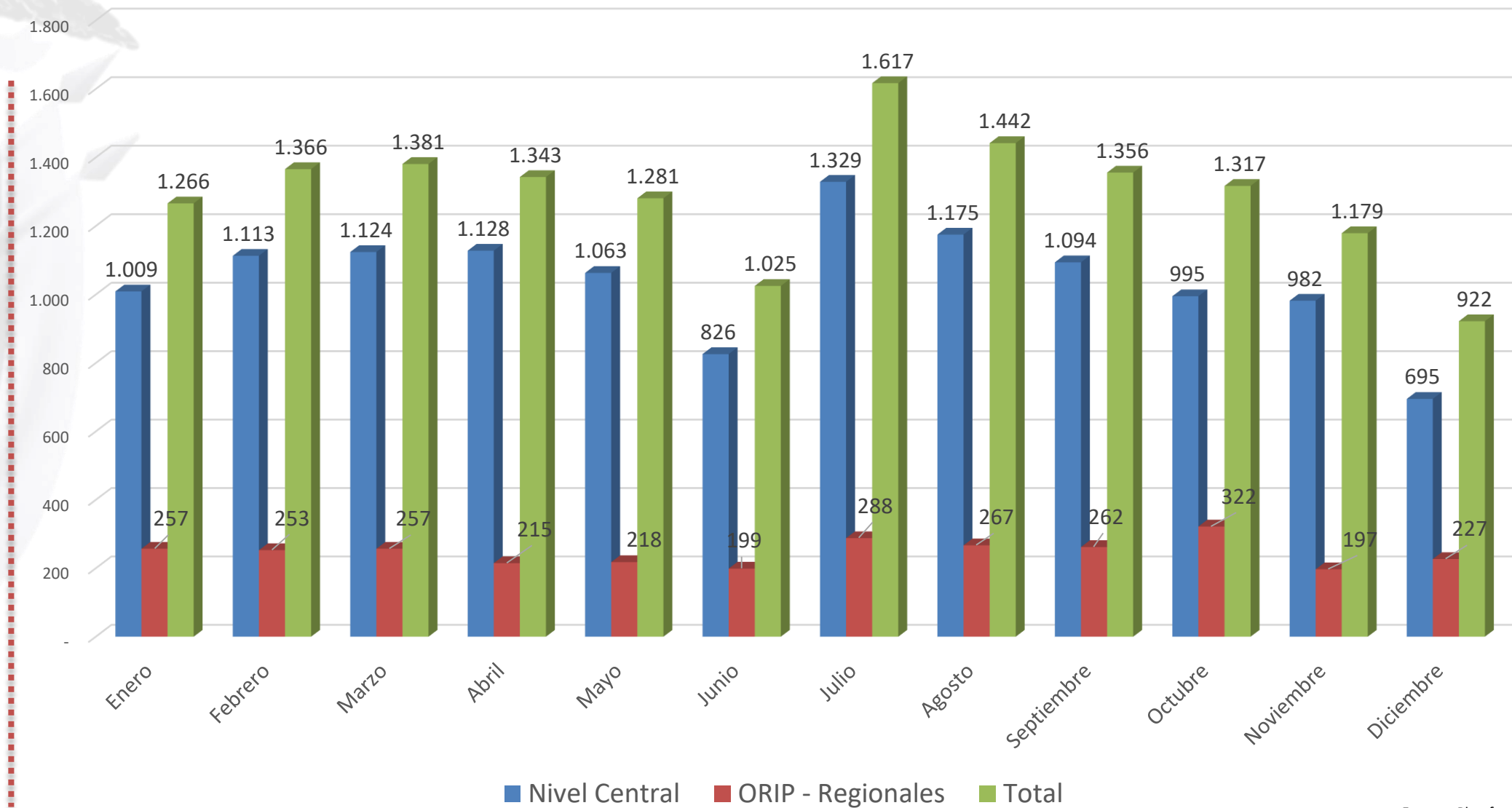


OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Comparativo Mensual

# PQRSD radicadas tendencia mensual –Plataforma virtual

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019
Nivel Central	1.009	1.113	1.124	1.128	1.063	826	1.329	1.175	1.094	995	982	695	12.533
ORIP	257	253	257	215	218	199	288	267	262	322	197	227	2.962
<b>Total</b>	<b>1.266</b>	<b>1.366</b>	<b>1.381</b>	<b>1.343</b>	<b>1.281</b>	<b>1.025</b>	<b>1.617</b>	<b>1.442</b>	<b>1.356</b>	<b>1.317</b>	<b>1.179</b>	<b>922</b>	<b>15.495</b>

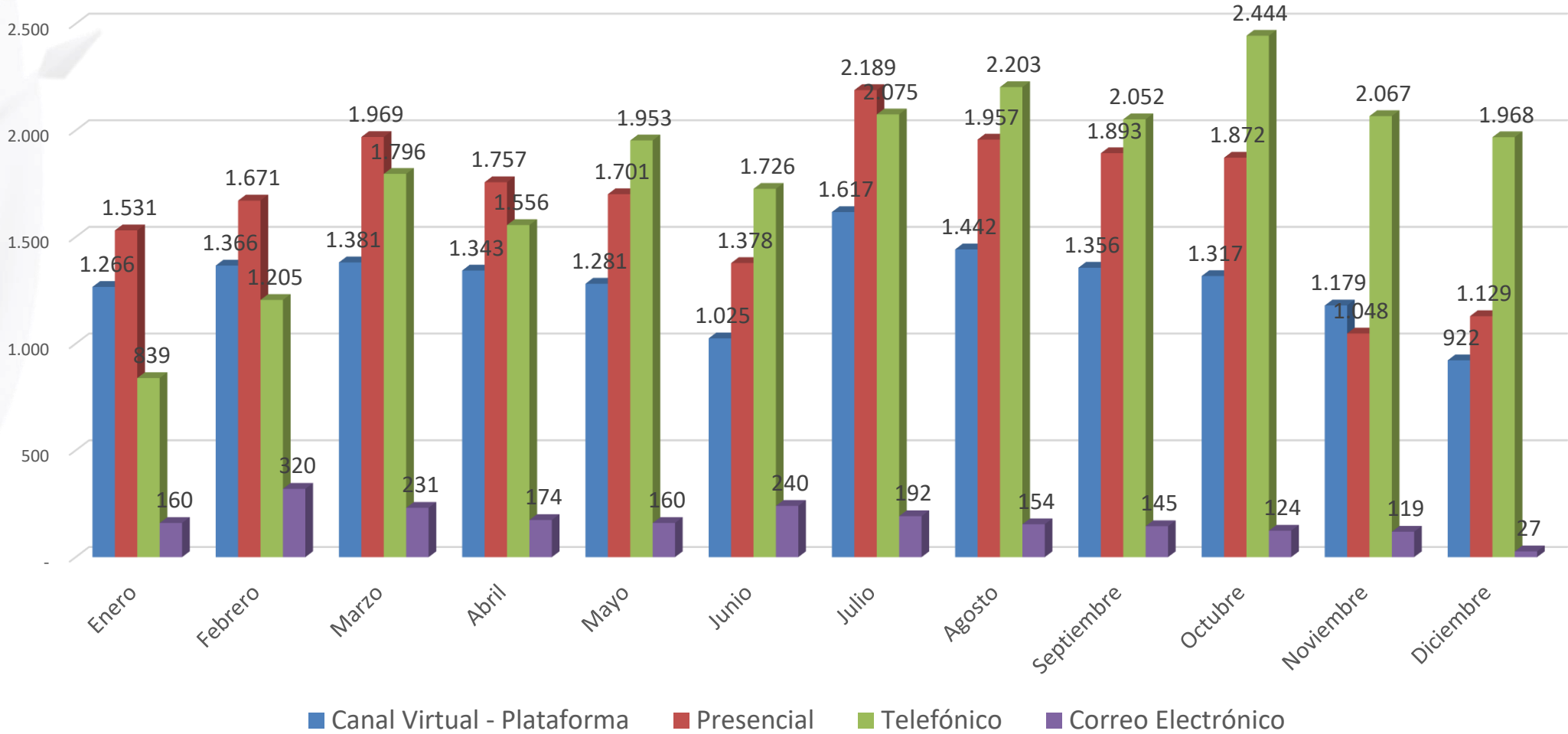


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PQRSD radicadas tendencia mensual todos los canales

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019
<b>Plataforma virtual</b>	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281	1.025	1.617	1.442	1.356	1.317	1.179	922	<b>15.495</b>
<b>Presencial</b>	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701	1.378	2.189	1.957	1.893	1.872	1.048	1.129	<b>20.095</b>
<b>Telefónico</b>	839	1.205	1.796	1.556	1.953	1.726	2.075	2.203	2.052	2.444	2.067	1.968	<b>21.884</b>
<b>Correo Electrónico</b>	160	320	231	174	160	240	192	154	145	124	119	27	<b>2.046</b>
<b>Total Mes</b>	<b>3.796</b>	<b>4.562</b>	<b>5.377</b>	<b>4.830</b>	<b>5.095</b>	<b>4.369</b>	<b>6.073</b>	<b>5.756</b>	<b>5.446</b>	<b>5.757</b>	<b>4.413</b>	<b>4.046</b>	<b>59.520</b>

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





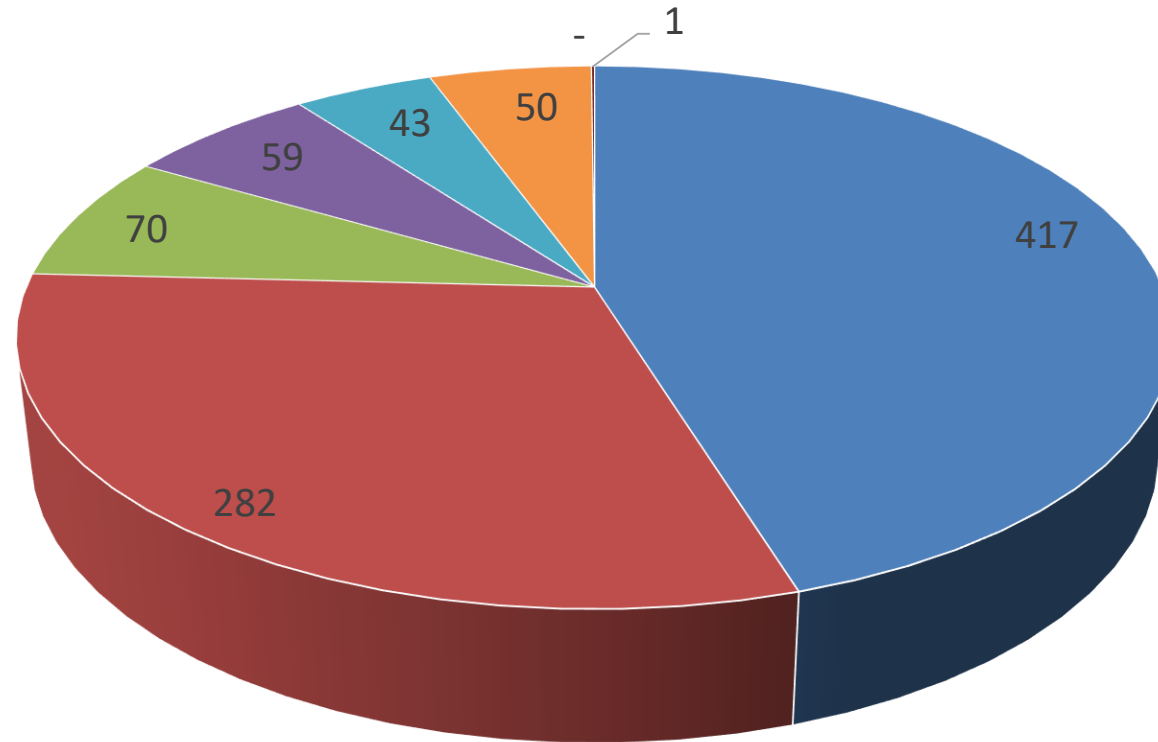
OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD = 922




Categoría	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	417	45%
Reclamos	282	31%
No Competencia	70	8%
Quejas	59	6%
Peticiones incompletas	43	5%
Petición entre autoridades	50	5%
Sugerencias	-	0%
Felicitaciones	1	0%
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>



■ Peticiones ■ Reclamos ■ No Competencia ■ Quejas ■ Peticiones incompletas ■ Petición entre autoridades ■ Sugerencias ■ Felicitaciones



# Peticiones = 417



<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
Peticiones	Concursos de méritos	2
	Consultas Jurídicas	46
	Curadurías	3
	Información General	35
	Información notarial	76
	Información registral	180
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	12
	Información Tramite Legalización de Tierras	3
	Interés Particular	44
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	4
	Solicitud de Documentos	12
<b>11</b>	<b>Total</b>	<b>417</b>

## Quejas = 59

Categoría	Tema	Cantidad
Quejas	Curador	1
	Funcionario	10
	Notario	43
	Registrador	5
4	<b>Total</b>	<b>59</b>

## Distribución de las quejas

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	43	4,74%
Registradores de Instrumentos Publicos	195	5	2,56%
Curadurias	75	1	1,33%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	10	0,44%
		<b>59</b>	

## Reclamos = 282

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
Reclamos	Agilizadores Electrónicos	1
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3
	Servicios en Línea	78
	Tramite Nivel central	2
	Tramite Notarial	72
	Tramite Registral	126
<b>6</b>	<b>Total</b>	<b>282</b>

## Peticiones incompletas = 43

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	43
<b>1</b>	<b>Total</b>	<b>43</b>

## Peticiones entre autoridades = 50

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	50
<b>1</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>

No competencia = 70

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
No Competencia	No Competencia	70
<b>1</b>	<b>Total</b>	<b>70</b>

Felicitaciones = 1

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Cantidad</b>
Felicitaciones	Felicitaciones	1
<b>1</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>

# CONCLUSIONES

El canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal telefónico con el 49%, seguido del presencial con el 28%

Comparando el canal presencial con el mes de noviembre, se observa que en diciembre aumentó en un 8% incrementándose en 81 atenciones.

En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 45% seguido de los reclamos con un 31% y las quejas con un 6%.

Se presentaron 126 reclamos por tramites registrales, 78 por servicios en línea y 72 por tramites notariales.

En el Nivel Central, se observa un incremento de PQRSD vencidas tomando como referencia el acumulado al 30 de noviembre. Situación que se presentó debido a que la plataforma no estaba tomando como vencidas las PQRSD que se encontraban con respuesta preliminar.

En las ORIP, las PQRSD vencidas disminuyeron de 43 a 39, comparando el mes de noviembre con el de diciembre.

Se presentaron 43 quejas contra Notarios, 10 quejas contra funcionarios, 5 quejas contra Registradores y 1 queja contra Curadores. Teniendo en cuenta que en el país existen: 907 Notarías, 195 ORIP y 75 Curadurías, el porcentaje de quejas es el siguiente: Notarías 4,74% , ORIP 2,56% y Curadores 1,33%

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO