



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

**INFORME MARZO 2020**

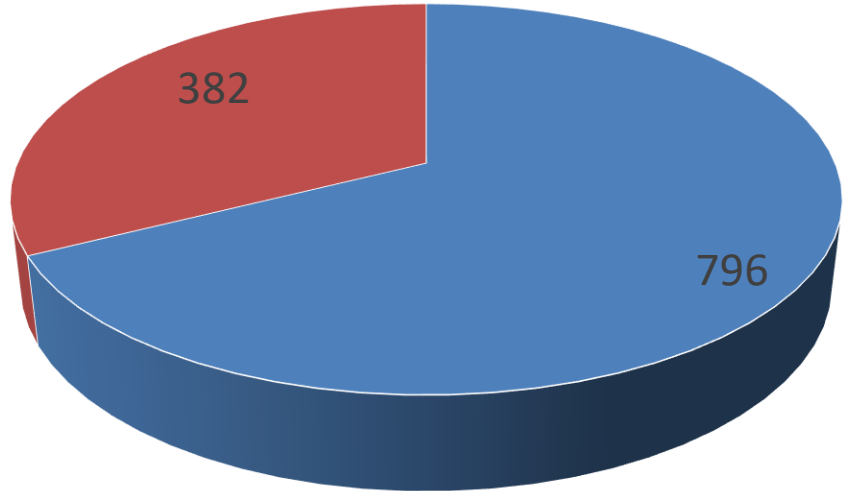
**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

# PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 1.178

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	796	68%
Direcciones Regionales - ORIP	382	32%
<b>Total</b>	<b>1.178</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG



■ Nivel Central    ■ Direcciones Regionales - ORIP



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 796

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	52	40	12	1	11
Delegada para P.R.F de Tierras	66	50	16	-	16
Dirección Administrativa y Financiera	58	43	15	2	13
Dirección de Administración Notarial	20	19	1	-	1
Dirección de Contratación	3		3	2	1
Dirección de Talento Humano	16	16	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	188	66	122	20	102
Dirección regional Andina	2	2	-	-	-
Dirección regional Caribe	1	1	-	-	-
Dirección regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	85	71	14	-	14
Oficina Asesora de Planeación	1	1	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	59	12	47	-	47
Oficina de Atención al Ciudadano	200	198	2	2	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	13	9	-	9
Oficina de Tecnologías de la Información	4	4	-	-	-
Secretaría General	1	1	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	17	-	17	9	8
<b>Total</b>	<b>796</b>	<b>537</b>	<b>259</b>	<b>36</b>	<b>223</b>

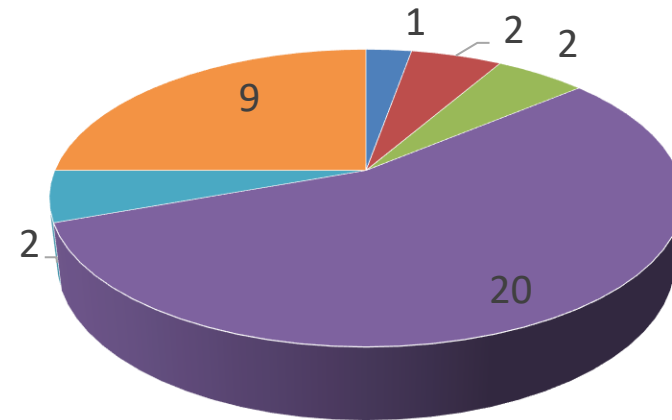
# PQRSD vencidas mes de marzo - Nivel Central = 36

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Dependencia del Nivel Central

Pendientes Vencidas

Dirección de Vigilancia y Control Notarial	20
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	9
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección de Contratación	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Delegada para el Registro	1
<b>Total</b>	<b>36</b>



- Delegada para el Registro
- Dirección de Contratacion
- Oficina de Atención al Ciudadano

- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Vigilancia y Control Notarial
- SubDirección de Apoyo Juridico Registral

# PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central desde junio de 2018 a la fecha del corte



<b>Nivel Central</b>	<b>Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)</b>	<b>Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)</b>
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	756	647
Dirección Administrativa y Financiera	4	1
Dirección de Talento Humano	1	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1
Oficina Asesora Jurídica	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	2
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>655</b>
		<b>-14%</b>



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

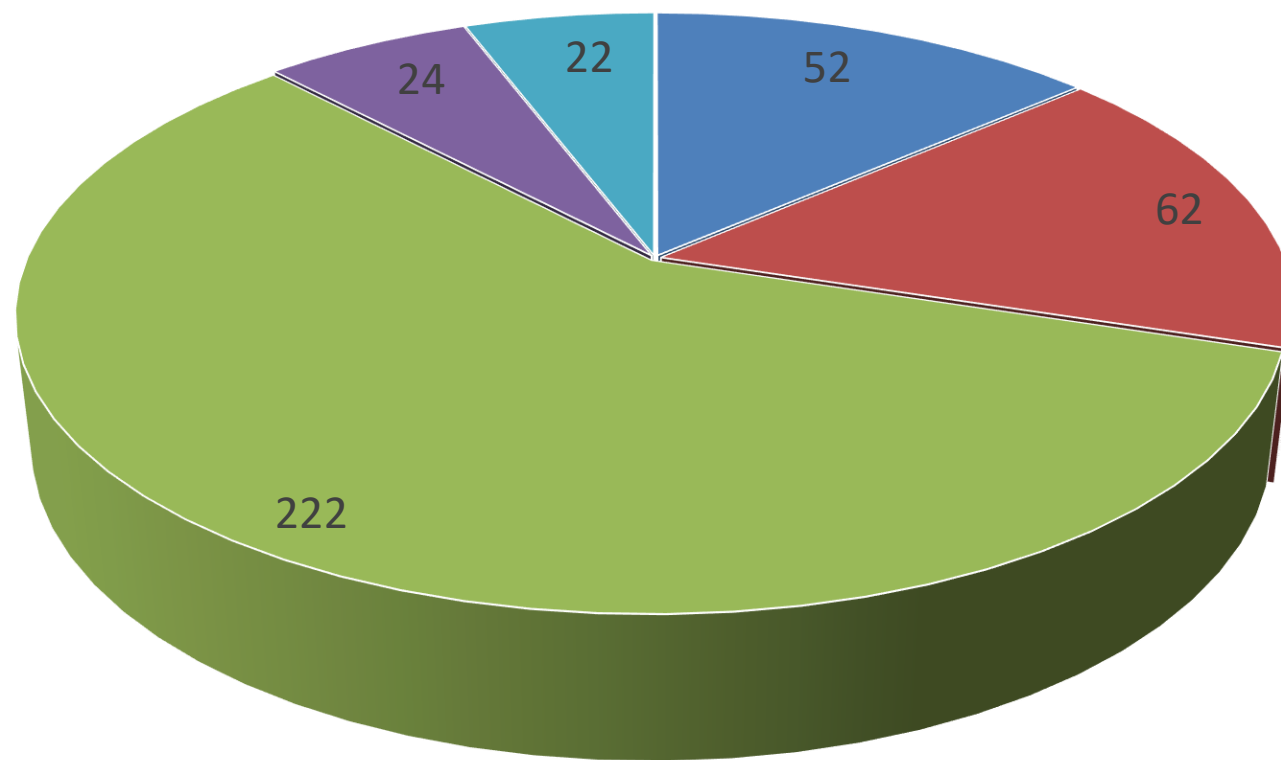
# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 382



ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	52	25	27	-	27
Caribe	62	48	14	1	13
Centro	222	86	136	15	121
Orinoquia	24	14	10	3	7
Pacífica	22	15	7	-	7
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>188</b>	<b>194</b>	<b>19</b>	<b>175</b>

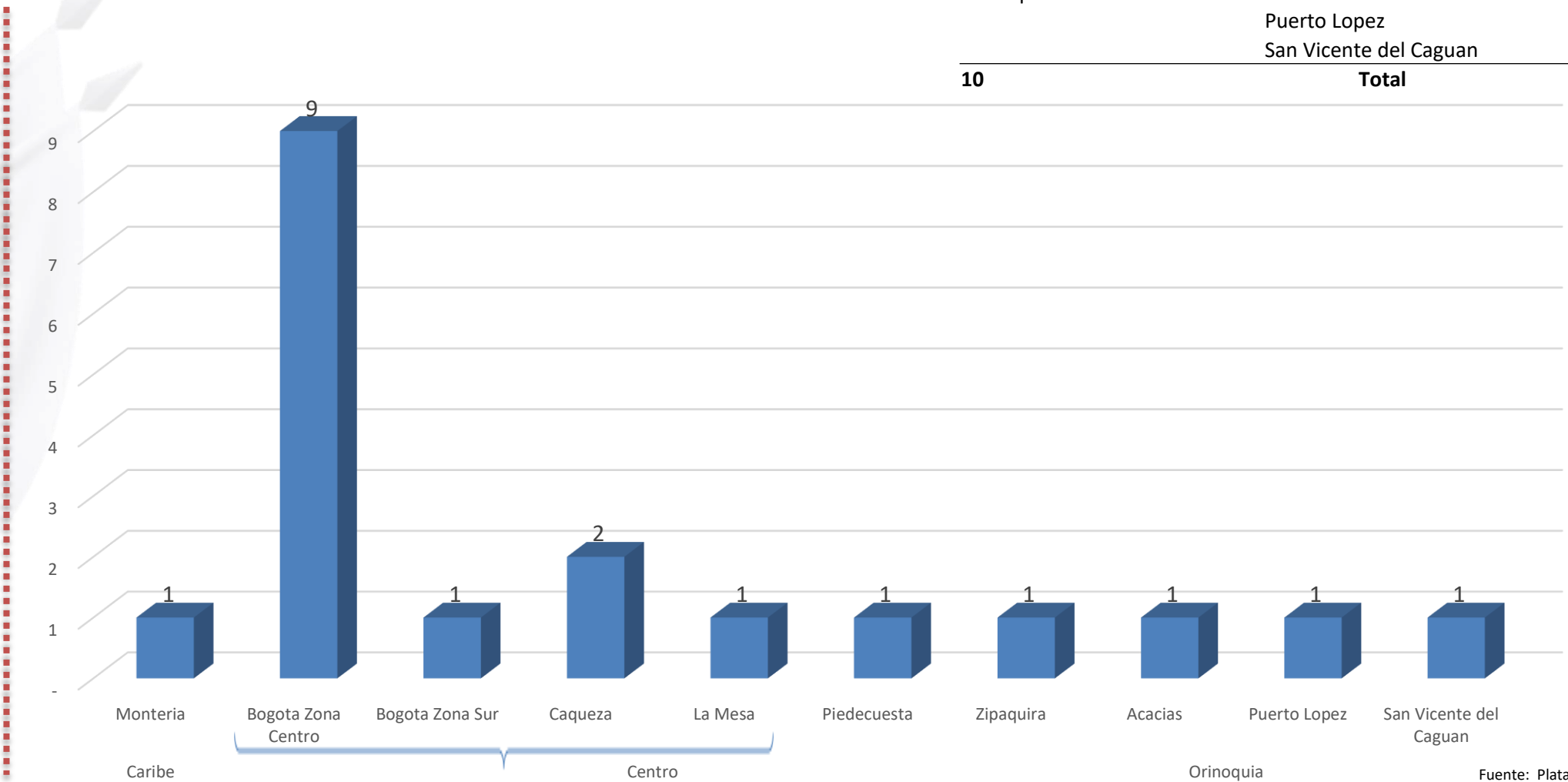


■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica



# PQRSD vencidas mes de marzo - ORIP = 19

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



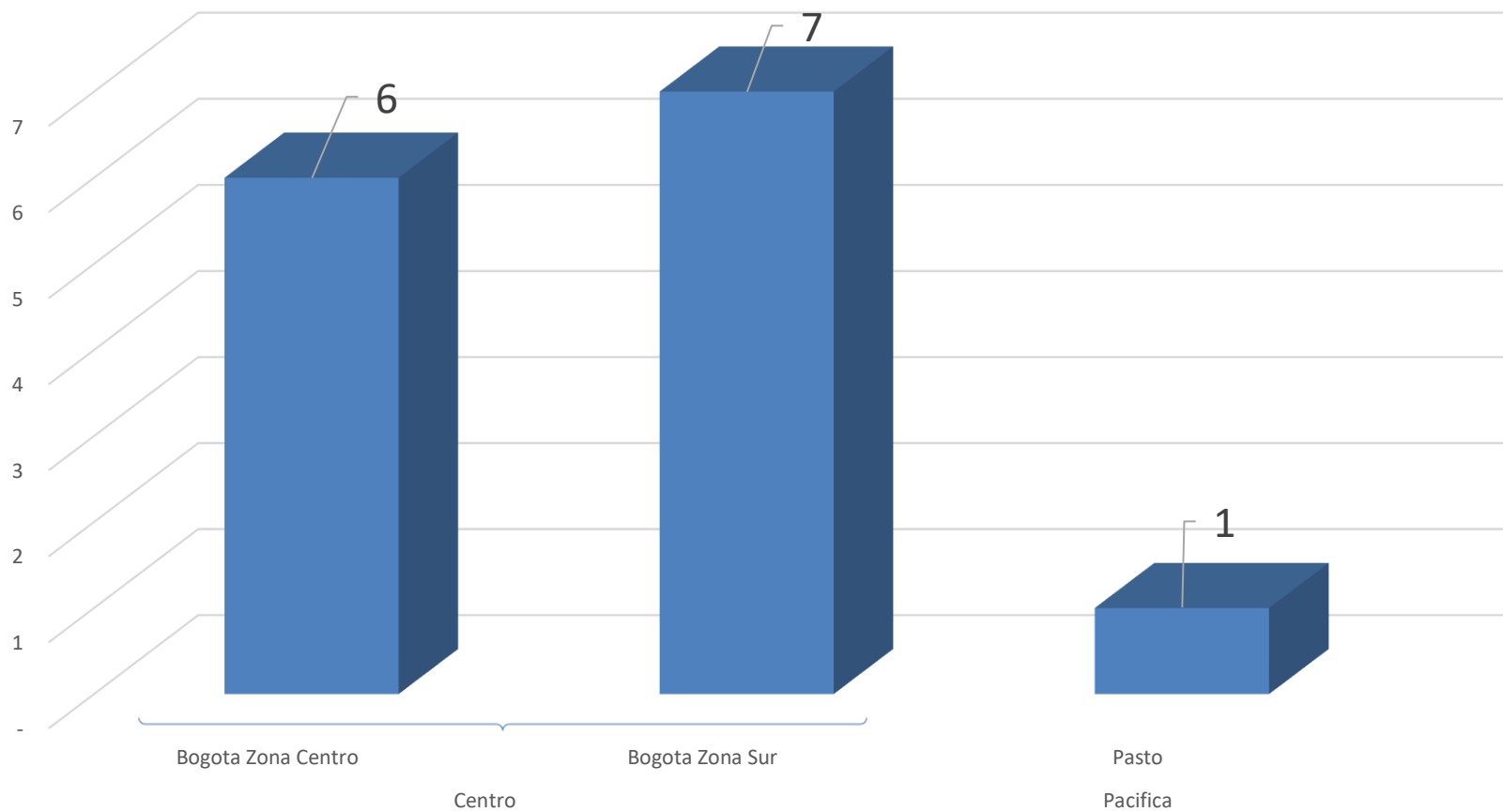
ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Caribe	Monteria	1
Centro	Bogota Zona Centro	9
	Bogota Zona Sur	1
	Caqueza	2
	La Mesa	1
	Piedecuesta	1
Orinoquia	Zipaquira	1
	Acacias	1
	Puerto Lopez	1
	San Vicente del Caguan	1
<b>10</b>	<b>Total</b>	<b>19</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas mes de marzo - ORIP = 14



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Centro	Bogota Zona Centro	6
	Bogotá Zona Sur	7
Pacífica	Pasto	1
<b>Total</b>		<b>14</b>



# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP desde junio de 2018 a la fecha del corte

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)
Andina	Marinilla	1	-	-
	Tamesis	-	-	1
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-
	Bogota Zona Centro	37	22	13
	Bogota Zona Sur	19	20	18
	Caqueza	-	-	2
	Libano	1	-	-
	La Mesa	1	-	2
	Piedecuesta	-	-	1
	Soacha	-	-	1
	Zipaquirá	-	-	1
Caribe	Montería	-	-	1
	Sabanalarga	1	-	-
	Soledad	1	-	-
Pacífica	Pasto	-	1	-
	Santander de Quilichao	1	-	-
Orinoquia	Acacias	-	-	1
	Puerto Lopez	-	-	1
	San Vicente del Caguan	-	-	1
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>44</b>	<b>43</b>
			-29%	-2%



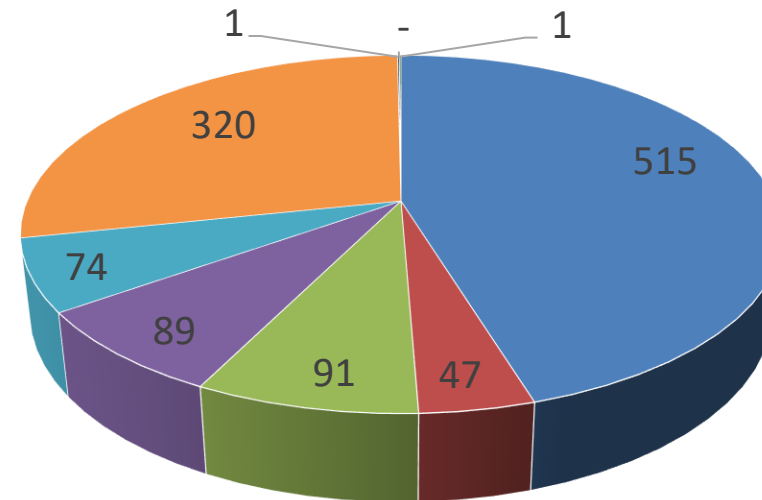
OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD = 1.138



Categoría	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	515	45,25%
Peticiones incompletas	47	4,13%
Peticiones entre autoridades	91	8,00%
No Competencia	89	7,82%
Quejas	74	6,50%
Reclamos	320	28,12%
Sugerencias	1	0,09%
Denuncias por corrupcion	-	0,00%
Felicitaciones	1	0,09%
<b>Total</b>	<b>1.138</b>	<b>100%</b>



- Peticiones
- No Competencia
- Sugerencias
- Peticiones incompletas
- Quejas
- Denuncias por corrupcion
- Peticiones entre autoridades
- Reclamos
- Felicitaciones

**Nota:** Existe una diferencia de 40 PQRSD debido a que al momento de hacer el corte, estaban pendientes de clasificar

# Categorías y clases PQRSD = 1.138

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Consultas de meritos	3	0%
	Consultas juridicas	48	4%
	Curadurias	4	0%
	Formalizacion	-	0%
	Información General	55	5%
	Informacion Notarial	66	6%
	Informacion Registral	265	23%
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	21	2%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	-	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	-	0%
	Interes particular	45	4%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	4	0%
	Solicitud de documentos	4	0%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	47	4%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	91	8%
No competencia	Traslado	89	8%
Quejas	Curador	2	0%
	Funcionario	6	1%
	Notarias	-	0%
	Notario	44	4%
	Registrador	22	2%
Reclamos	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
	Servicios en linea	80	7%
	Tramite Nivel Central	1	0%
	Tramite notarial	84	7%
	Tramite registral	151	13%
Sugerencias	Nivel Central	1	0%
Denuncias por corrupcion	-	-	0%
Felicitaciones	Felicitaciones	1	0%
<b>Total</b>		<b>1.138</b>	<b>100%</b>

## Quejas presentadas en el mes de marzo 2020 = 74

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	-	0%
Notario	907	44	5%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	22	11%
Curadurias	75	2	3%
Curador	75	-	0%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	6	0,3%
		<b>74</b>	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias presentadas en el mes de marzo 2020 = 0

Fuente: Plataforma SISG

## CONCLUSIONES

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 45% seguido de los reclamos con un 28% y las quejas con un 6%.
- Se presentaron 151 reclamos por trámites registrales, 84 por trámites notariales y 80 por servicios en línea.
- Se presentaron 44 quejas contra Notarios, 22 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, 6 quejas contra funcionarios y 2 contra Curadurías. Teniendo en cuenta que en el país existen: 907 Notarias, 195 ORIP y 75 Curadurías, el porcentaje de quejas es el siguiente: ORIP 11%, Notarias 5% y Curadores 3%.



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO