



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

**INFORME MAYO 2020**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

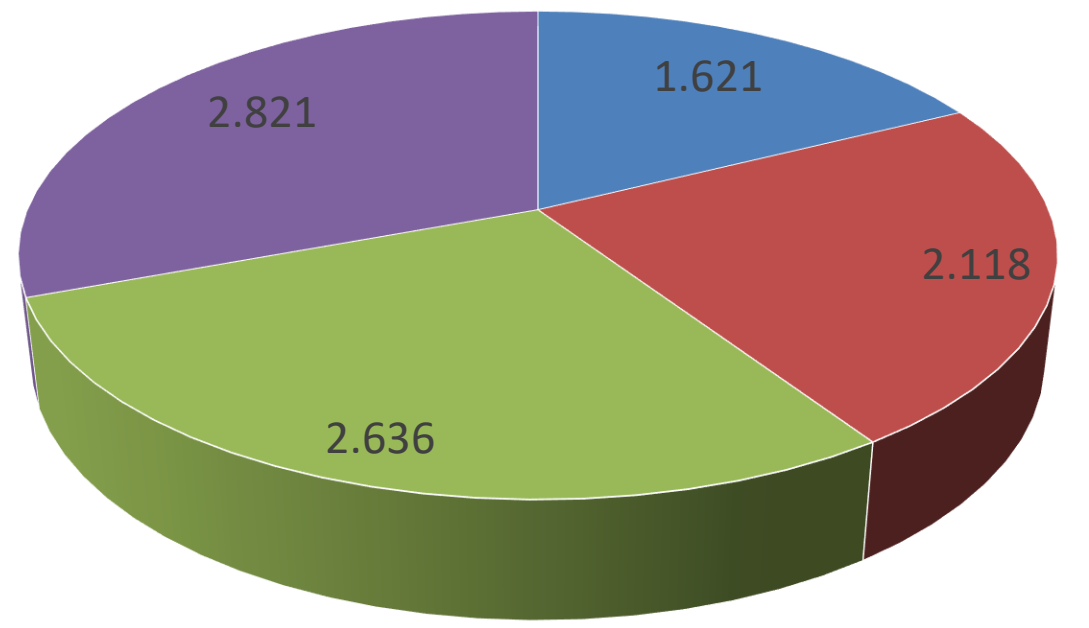
**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

# PQRSD radicadas por canal = 9.196



| Canal              | Mayo         | Porcentaje  |
|--------------------|--------------|-------------|
| Correo electronico | 1.621        | 18%         |
| Chat               | 2.118        | 23%         |
| Telefonico         | 2.636        | 29%         |
| Plataforma         | 2.821        | 31%         |
| <b>Total</b>       | <b>9.196</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Plataforma SISG



■ Correo electronico ■ Chat ■ Telefonico ■ Plataforma

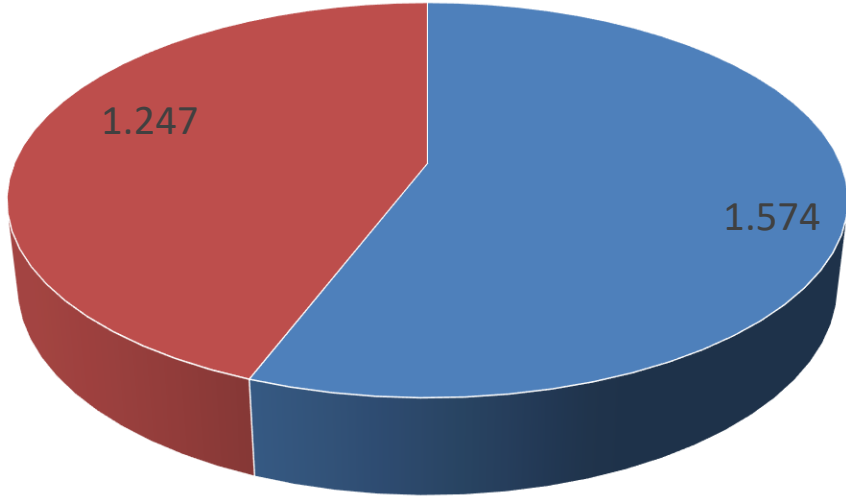
Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 2.821



| Dependencia                   | Radicadas Plataforma | Porcentaje  |
|-------------------------------|----------------------|-------------|
| Nivel Central                 | 1.574                | 56%         |
| Direcciones Regionales - ORIP | 1.247                | 44%         |
| <b>Total</b>                  | <b>2.821</b>         | <b>100%</b> |

Fuente: Plataforma SISG



■ Nivel Central    ■ Direcciones Regionales - ORIP

Fuente: Plataforma SISG



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 1.574

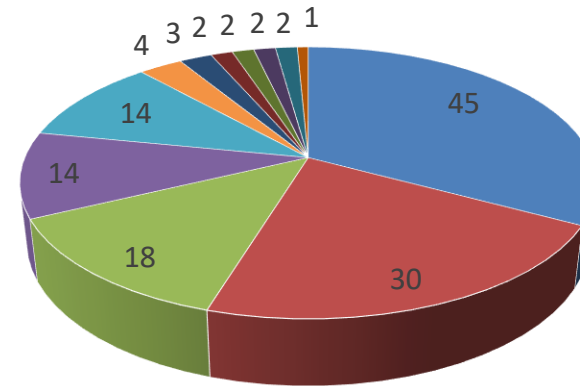
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| Dependencia del Nivel Central              | Radicadas    | Finalizadas  | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|--|--------------|--------------|------------|---------------------|------------------------|
| Delegada para el Registro                  | 66           | 38           | 28         | 14                  | 14                     |
| Delegada para P.R.F. de Tierras            | 157          | 136          | 21         | 14                  | 7                      |
| Dirección Administrativa y Financiera      | 109          | 85           | 24         | 18                  | 6                      |
| Dirección de Administración Notarial       | 36           | 33           | 3          | 2                   | 1                      |
| Dirección de Contratación                  | 7            | 1            | 6          | 3                   | 3                      |
| Dirección de Talento Humano                | 33           | 33           | -          | -                   | -                      |
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 165          | 86           | 79         | 45                  | 34                     |
| Dirección Técnica de Registro              | 409          | 370          | 39         | 30                  | 9                      |
| Oficina Asesora de Planeación              | 7            | 4            | 3          | 2                   | 1                      |
| Oficina Asesora Jurídica                   | 70           | 33           | 37         | 2                   | 35                     |
| Oficina de Atención al Ciudadano           | 441          | 441          | -          | -                   | -                      |
| Oficina de Control Disciplinario Interno   | 17           | 9            | 8          | 4                   | 4                      |
| Oficina de Tecnologías de la Información   | 27           | 27           | -          | -                   | -                      |
| Secretaría General                         | 4            | 2            | 2          | 2                   | -                      |
| Subdirección de Apoyo Jurídico Registral   | 26           | 15           | 11         | 1                   | 10                     |
| <b>Total</b>                               | <b>1.574</b> | <b>1.313</b> | <b>261</b> | <b>137</b>          | <b>124</b>             |

# PQRSD vencidas mes de mayo - Nivel Central = 137

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central              | Pendientes Vencidas |
|--|---------------------|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 45                  |
| Dirección Tecnica de Registro              | 30                  |
| Dirección Administrativa y Financiera      | 18                  |
| Delegada para el Registro                  | 14                  |
| Delegada para P.R.F. de Tierras            | 14                  |
| Oficina de Control Disciplinario Interno   | 4                   |
| Direccion de Contratacion                  | 3                   |
| Direccion de Administracion Notarial       | 2                   |
| Oficina Asesora de Planeacion              | 2                   |
| Oficina Asesora Juridica                   | 2                   |
| Secretaria General                         | 2                   |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral   | 1                   |
| <b>Total</b>                               | <b>137</b>          |



- Direccion de Vigilancia y Control Notarial
- Dirección Tecnica de Registro
- Dirección Administrativa y Financiera
- Delegada para el Registro
- Delegada para P.R.F. de Tierras
- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Direccion de Contratacion
- Direccion de Administracion Notarial
- Oficina Asesora de Planeacion
- Oficina Asesora Juridica
- Secretaria General
- SubDireccion de Apoyo Juridico Registral

# PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

| Nivel Central                              | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|--|--|--|--|--|---|
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 756  | 647  | 599  | 541  | 483   |
| Dirección Administrativa y Financiera      | 4  | 1  | 6  | 2  | 1   |
| Dirección de Talento Humano                | 1  | -  | -  | 4  | -   |
| Oficina de Control Disciplinario Interno   | 1  | 1  | -  | -  | -   |
| Delegada para P.R.F. de Tierras            | -  | 1  | -  | -  | -   |
| Oficina Asesora Jurídica                   | -  | 2  | -  | 6  | 2   |
| Oficina de Atención al Ciudadano           | -  | 1  | -  | 1  | 1   |
| Dirección de Contratación                  | -  | -  | -  | 5  | 6   |
| Subdirección de Apoyo Jurídico Registral   | -  | 2  | 11   | 2  | 1   |
| Dirección Administración Notarial          | -  | -  | -  | -  | 1   |
| Dirección Técnica de Registro              | -  | -  | 1  | 4  | 12  |
| Secretaría General                         | -  | -  | 1  | -  | 1   |
| Regional Andina                            | -  | -  | -  | -  | 1   |
| <b>Total</b>                               | <b>762</b>   | <b>655</b>   | <b>618</b>   | <b>565</b>   | <b>509</b>  |
|  |  | <b>-14%</b>  | <b>-6%</b>   | <b>-9%</b>   | <b>-10%</b>   |



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

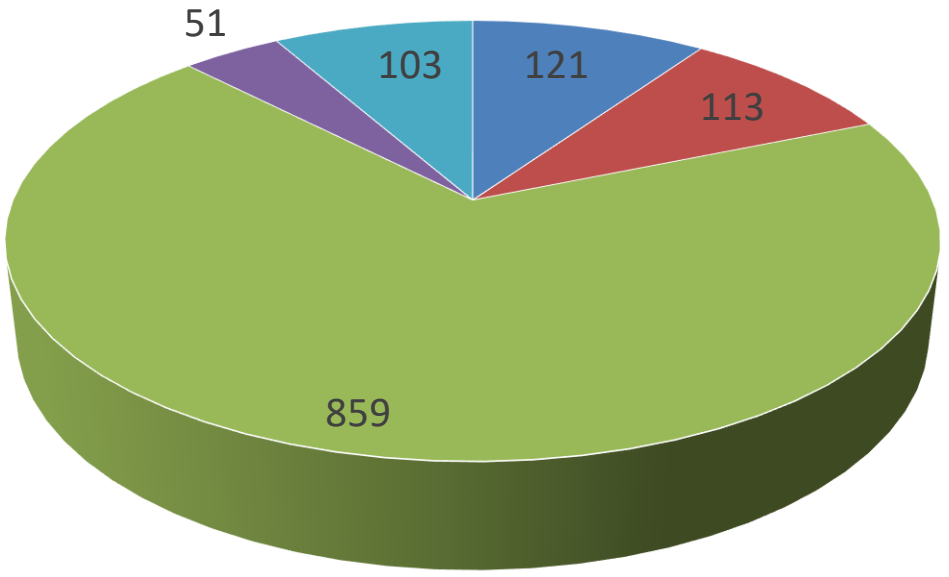
Canal Virtual - Plataforma



# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 1.247



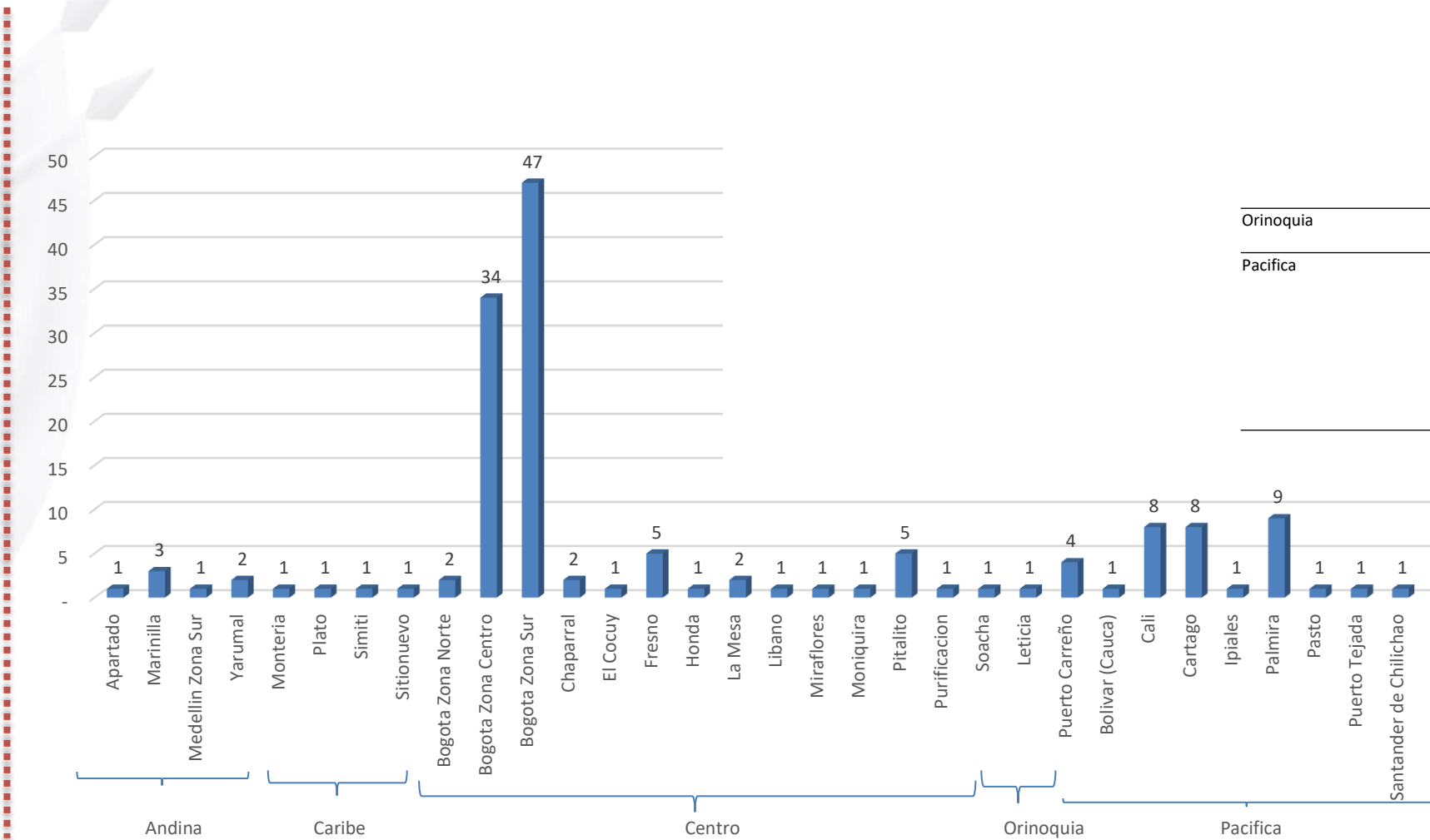
| ORIP por Regional | Radicadas    | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|-------------------|--------------|-------------|------------|---------------------|------------------------|
| Andina            | 121          | 104         | 17         | 7                   | 10                     |
| Caribe            | 113          | 109         | 4          | 4                   | -                      |
| Centro            | 859          | 507         | 352        | 104                 | 248                    |
| Orinoquia         | 51           | 46          | 5          | 5                   | -                      |
| Pacífica          | 103          | 64          | 39         | 30                  | 9                      |
| <b>Total</b>      | <b>1.247</b> | <b>830</b>  | <b>417</b> | <b>150</b>          | <b>267</b>             |



■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

# PQRSD vencidas mes de mayo - ORIP = 150

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| ORIP por Regional | ORIP                   | Pendientes Vencidas |
|-------------------|------------------------|---------------------|
| Andina            | Apartado               | 1                   |
|                   | Marinilla              | 3                   |
|                   | Medellin Zona Sur      | 1                   |
|                   | Yarumal                | 2                   |
| Caribe            | Monteria               | 1                   |
|                   | Plato                  | 1                   |
|                   | Simiti                 | 1                   |
|                   | Sitionuevo             | 1                   |
| Centro            | Bogota Zona Norte      | 2                   |
|                   | Bogotá Zona Centro     | 34                  |
|                   | Bogotá Zona Sur        | 47                  |
|                   | Chaparral              | 2                   |
|                   | El Cocuy               | 1                   |
|                   | Fresno                 | 5                   |
|                   | Honda                  | 1                   |
|                   | La Mesa                | 2                   |
|                   | Libano                 | 1                   |
|                   | Miraflores             | 1                   |
|                   | Moniquirá              | 1                   |
|                   | Pitalito               | 5                   |
| Purificación      | 1                      |                     |
| Soacha            | 1                      |                     |
| Orinoquia         | Leticia                | 1                   |
|                   | Puerto Carreño         | 4                   |
| Pacifica          | Bolívar (Cauca)        | 1                   |
|                   | Cali                   | 8                   |
|                   | Cartago                | 8                   |
|                   | Ipiales                | 1                   |
|                   | Palmira                | 9                   |
|                   | Pasto                  | 1                   |
|                   | Puerto Tejada          | 1                   |
|                   | Santander de Chilichao | 1                   |
| <b>Total</b>      |                        | <b>150</b>          |

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional | ORIP                | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de<br>febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|----------|---------------------|--|---|--|--|---|
| Andina   | Armenia             | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Calarca             | -  | -   | -  | 3  | -   |
|          | Dosquebradas        | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | La Union            | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Marinilla           | 1  | -   | -  | 2  | 6   |
|          | Medellin Zona Norte | -  | -   | -  | 4  | -   |
|          | Montelibano         | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Puerto Berrio       | -  | -   | -  | 1  | 1   |
|          | Santa Rosa de Cabal | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | Tamesis             | -  | -   | 1  | -  | -   |
|          | Yarumal             | -  | -   | -  | -  | 1   |

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional  | ORIP               | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de<br>febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|-----------|--------------------|--|---|--|--|---|
| Centro    | Bogota Zona Norte  | -  | 1   | -  | -  | 14  |
|           | Bogota Zona Centro | 37   | 22  | 13   | 41   | 30  |
|           | Bogota Zona Sur    | 19   | 20  | 18   | 4  | 84  |
|           | Caqueza            | -  | -   | 2  | 2  | 2   |
|           | Chaparral          | -  | -   | -  | -  | 1   |
|           | Chocontá           | -  | -   | -  | 2  | 2   |
|           | Duitama            | -  | -   | -  | 2  | -   |
|           | El Cocuy           | -  | -   | -  | -  | 1   |
|           | Facatativa         | -  | -   | -  | 1  | -   |
|           | Fresno             | -  | -   | -  | 1  | -   |
|           | Gacheta            | -  | -   | -  | 1  | -   |
|           | Moniquira          | -  | -   | -  | 1  | 1   |
|           | Libano             | 1  | -   | -  | -  | 1   |
|           | La Mesa            | 1  | -   | 2  | 3  | 4   |
|           | Pitalito           | -  | -   | -  | 1  | 6   |
|           | Piedecuesta        | -  | -   | 1  | 1  | -   |
|           | Purificacion       | -  | -   | -  | 1  | 1   |
|           | Soacha             | -  | -   | 1  | 3  | 19  |
|           | Ramiriqui          | -  | -   | -  | 4  | -   |
| Zipaquirá | -                  | -  | 1   | -  | -  |   |

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional | ORIP                          | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de<br>febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|----------|-------------------------------|--|---|--|--|---|
| Caribe   | Aguachica                     | -  | -   | -  | -  | 4   |
|          | Barranquilla                  | -  | -   | -  | 2  | -   |
|          | Ciénaga                       | -  | -   | -  | 1  | 1   |
|          | Chimichagua                   | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Corozal                       | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | El Banco                      | -  | -   | -  | 2  | 2   |
|          | El Carmen de Bolívar          | -  | -   | -  | 4  | -   |
|          | Fundación                     | -  | -   | -  | 1  | 2   |
|          | Magangue                      | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Montería                      | -  | -   | 1  | -  | 1   |
|          | Sabanalarga                   | 1  | -   | -  | -  | -   |
|          | San Andrés Isla y Providencia | -  | -   | -  | 3  | -   |
|          | Sahagún                       | -  | -   | -  | -  | 3   |
|          | Simití                        | -  | -   | -  | 1  | -   |
|          | Sincelejo                     | -  | -   | -  | 3  | -   |
|          | Sitionuevo                    | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | Soledad                       | 1  | -   | -  | -  | 1   |
| Plato    | -                             | -  | -   | 1  | 3  |   |

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional | ORIP                   | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de<br>febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|----------|------------------------|--|---|--|--|---|
| Pacífica | Barbacoas              | -  | -   | -  | 2  | 2   |
|          | Bolívar (Cauca)        | -  | -   | -  | -  | 2   |
|          | Buenaventura           | -  | -   | -  | 2  | 2   |
|          | Buga                   | -  | -   | -  | -  | 2   |
|          | Cali                   | -  | -   | -  | -  | 7   |
|          | Cartago                | -  | -   | -  | -  | 9   |
|          | Ipiales                | -  | -   | -  | -  | 2   |
|          | La Unión               | -  | -   | -  | -  | 2   |
|          | Pasto                  | -  | 1   | -  | -  | 6   |
|          | Palmira                | -  | -   | -  | 1  | 6   |
|          | Popayán                | -  | -   | -  | 2  | -   |
|          | Puerto Tejada          | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | Santander de Quilichao | 1  | -   | -  | -  | 1   |
|          | Sevilla                | -  | -   | -  | -  | 1   |
|          | Tumaco                 | -  | -   | -  | -  | 1   |

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional  | ORIP                   | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de enero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 29 de<br>febrero) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de marzo) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 30 de abril) | Total acumulado<br>pendientes vencidas<br>(corte al 31 de mayo) |
|-----------|------------------------|--|---|--|--|---|
| Orinoquia | Acacias                | -  | -   | 1  | 2  | -   |
|           | Florencia              | -  | -   | -  | 4  | -   |
|           | Leticia                | -  | -   | -  | -  | 1   |
|           | Mocoa                  | -  | -   | -  | 1  | -   |
|           | Paz de Ariporo         | -  | -   | -  | 1  | 1   |
|           | Puerto Carreño         | -  | -   | -  | -  | 4   |
|           | Puerto Lopez           | -  | -   | 1  | 2  | -   |
|           | San Martin             | -  | -   | -  | 1  | -   |
|           | San Vicente del Caguan | -  | -   | 1  | 1  | 1   |
|           | <b>Total</b>           | <b>62</b>  | <b>44</b><br>-29%   | <b>43</b><br>-2%   | <b>120</b><br>179%   | <b>246</b><br>105%  |

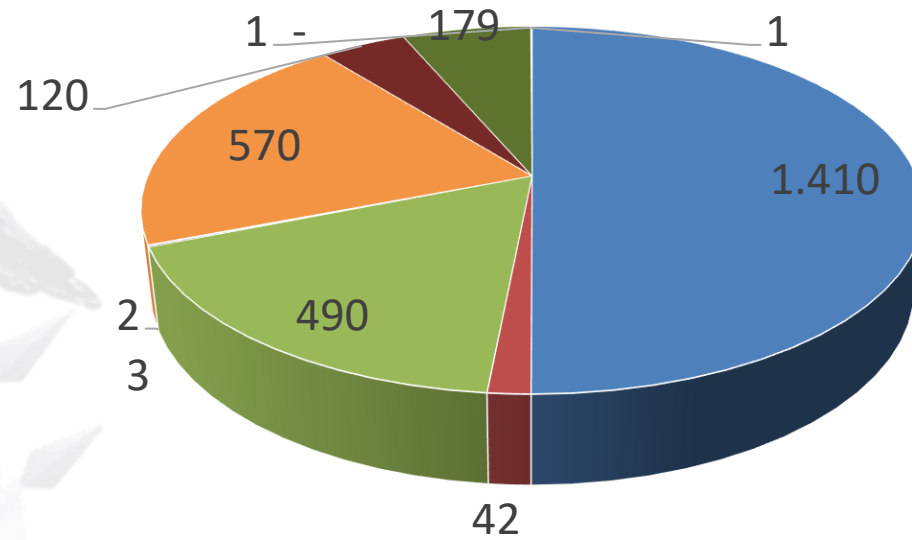


OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Tipologías PQRSD




# Categorías PQRSD



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias por corrupcion
- Peticion entre autoridades
- Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo
- Peticiones incompletas
- Traslado No Competencia
- Desistimiento expreso de la peticion
- Felicitaciones

| N° Categoría | Categoría  | Cantidad     | Porcentaje  |
|--------------|--|--------------|-------------|
| 1            | Peticiones   | 1.410        | 50%         |
| 2            | Quejas   | 42           | 1%          |
| 3            | Reclamos   | 490          | 17%         |
| 4            | Sugerencias  | 3            | 0%          |
| 5            | Denuncias por corrupcion                                     | 2            | 0%          |
| 6            | Peticion entre autoridades                                   | 570          | 20%         |
| 7            | Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo | -            | 0%          |
| 8            | Peticiones incompletas                                       | 120          | 4%          |
| 9            | Traslado No Competencia                                      | 179          | 6%          |
| 11           | Desistimiento expreso de la petición                         | 1            | 0%          |
| 12           | Felicitaciones   | 1            | 0%          |
| <b>Total</b> |  | <b>2.818</b> | <b>100%</b> |

## Categoría Reclamos = 490



| <b>Categoría</b>                                 | <b>Clase</b>                                       | <b>Cantidad</b> |
|--|--|-----------------|
| Reclamos   | Tramite Registral                                  | 250             |
|  | Servicios en linea                                 | 83              |
|  | Tramite Notarial                                   | 76              |
|  | No prestacion del servicio registral               | 46              |
|  | Solicitud de correccion                            | 12              |
|  | Licencias y certificaciones de Curadurias          | 6               |
|  | No prestacion del servicio notarial                | 3               |
|  | Falta de papel notarial                            | 2               |
|  | Error base de datos                                | 2               |
|  | Mala prestacion del servicio notarial              | 2               |
|  | Demora proceso de registro                         | 2               |
|  | Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1               |
|  | Tramite nivel central                              | 1               |
|  | Incumplimiento protocolos de bioseguridad notarias | 1               |
|  | Devolucion dinero servicios en linea               | 1               |
| Demora en devolucion dinero derechos de registro | 1  |                 |
| Demora tramite registral                         | 1  |                 |
|  | <b>Total</b>                                       | <b>490</b>      |

## CONCLUSIONES

- Con ocasión del COVID-19, se presentó un incremento en las solicitudes de orientación y en las PQRSD del 71%, equivalente a 587 peticiones mas frente al mes de abril 2020, con 823 solicitudes.
- Mientras se reanuda la atención presencial, se sustituyó dicha atención por el *Chat*, se incremento en un 560% pasando de 321 en abril a 2.118 interacciones en mayo.
- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, se incrementó en un 5% pasando de 2.503 en abril a 2.636 en mayo.
- El número de solicitudes recibidas por correo electrónico, se incrementó en un 93% pasando de 840 en abril a 1.621 en mayo. Se respondieron de manera inmediata 686 correos, los demás correos, es decir, 935 se enviaron a correspondencia para radicación.
- Con relación a la plataforma virtual, se observa un incremento del 73% pasando de 1.627 en abril a 2.821 en mayo.
- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual - Plataforma, con un total de 2.821 solicitudes atendidas sobre orientación e información general.
- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 50% seguido de las peticiones de información entre autoridades con un 20%, los reclamos con un 17% y las quejas con un 1%.

## CONCLUSIONES

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 50% seguido de las peticiones de información entre autoridades con un 20%, los reclamos con un 17% y las quejas con un 1%.



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO