



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

**INFORME MAYO 2020**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

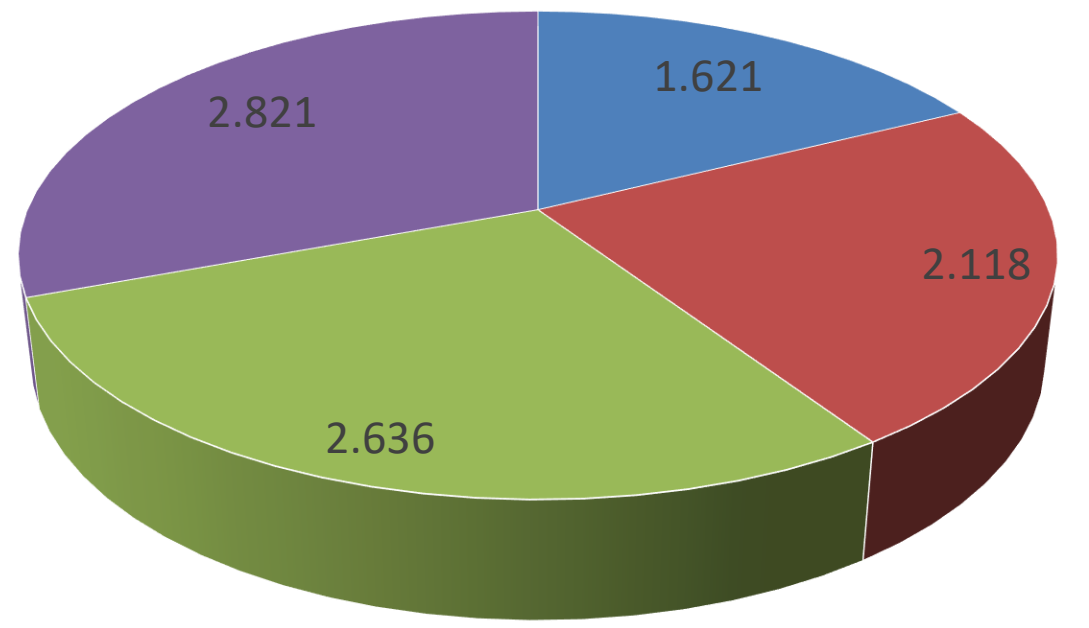
**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

# 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

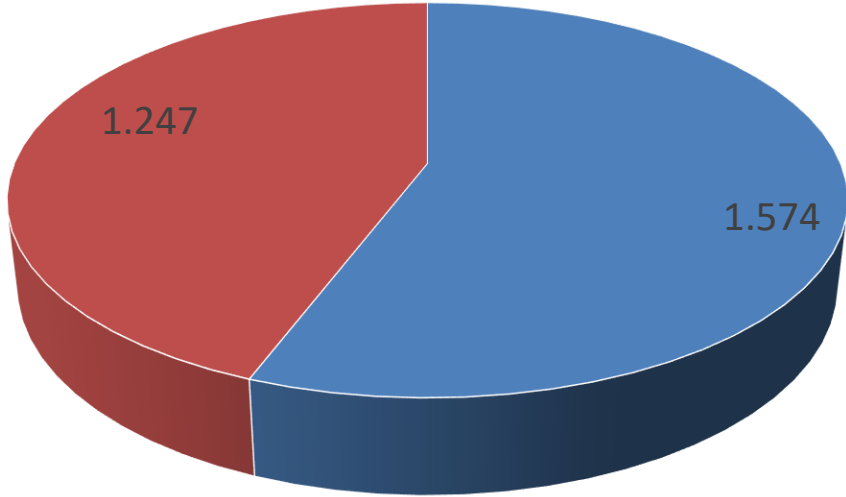
Fuente: Plataforma SISG

# 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

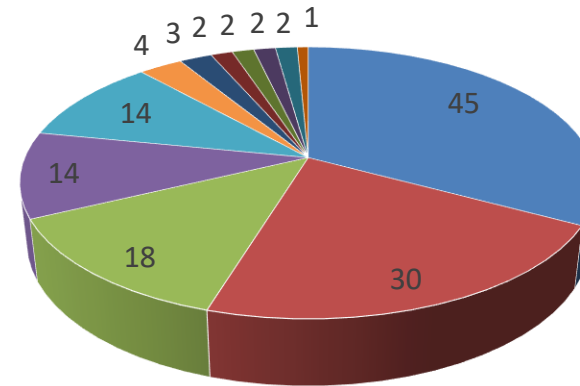
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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

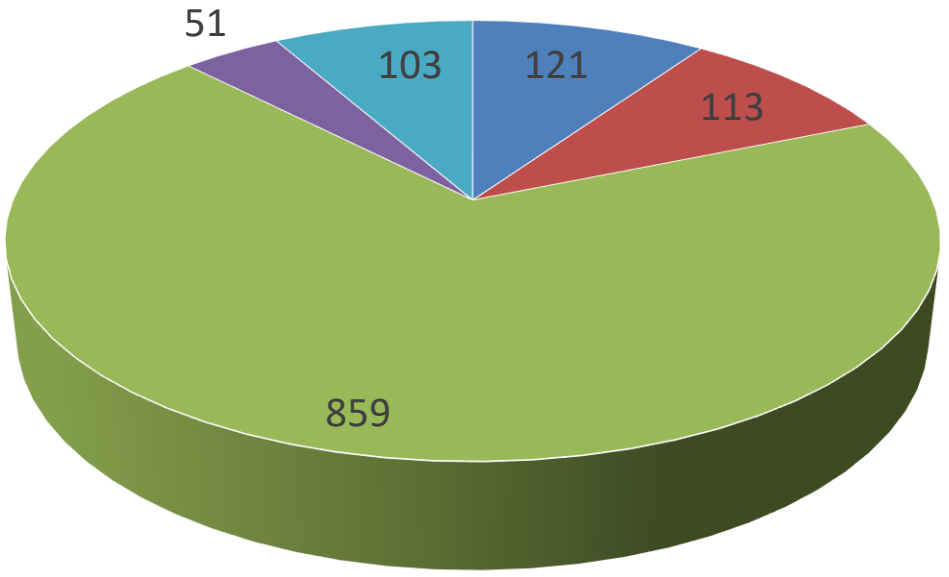
Canal Virtual - Plataforma



# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 1.247



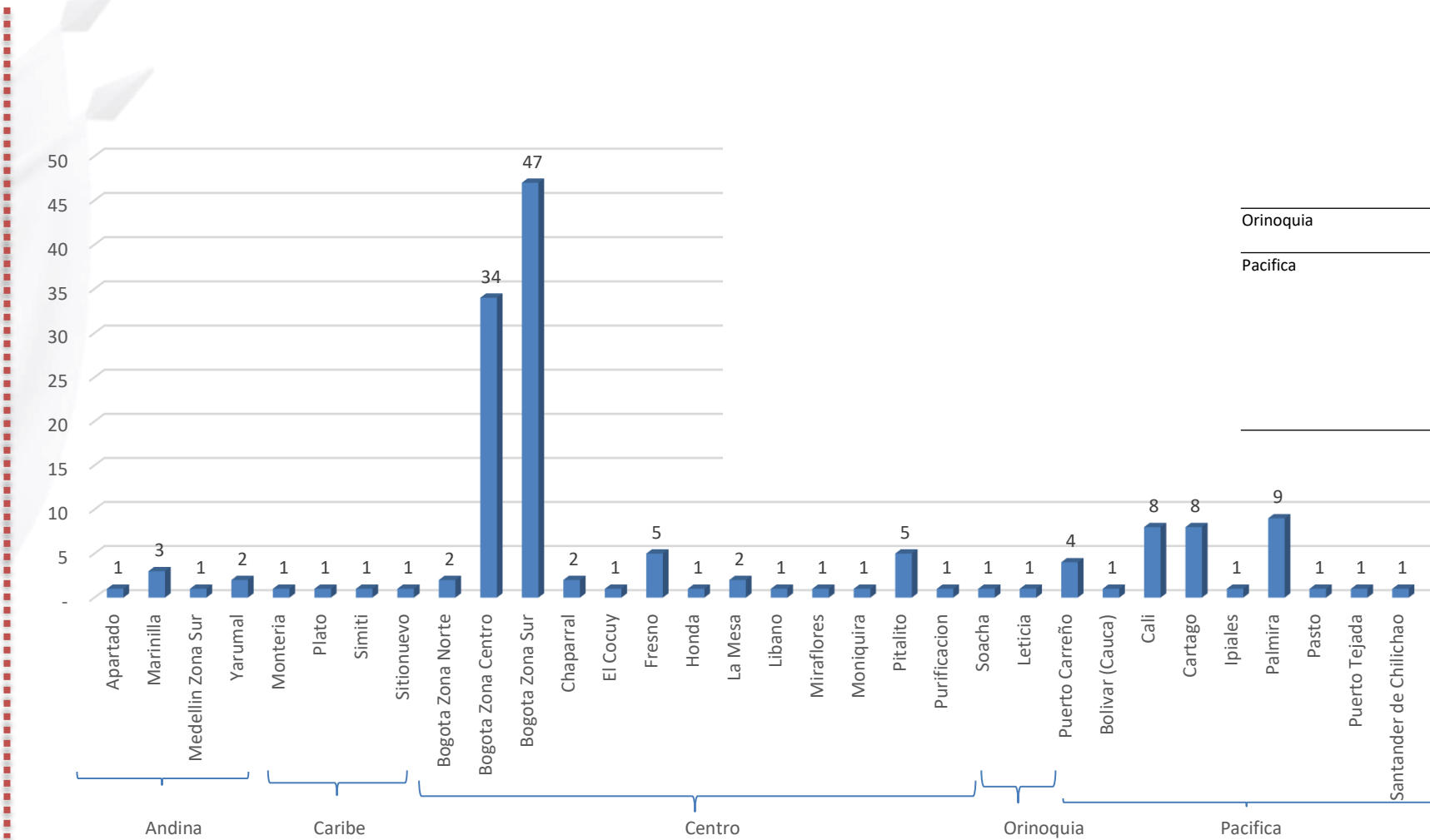
ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	121	104	17	7	10
Caribe	113	109	4	4	-
Centro	859	507	352	104	248
Orinoquia	51	46	5	5	-
Pacífica	103	64	39	30	9
<b>Total</b>	<b>1.247</b>	<b>830</b>	<b>417</b>	<b>150</b>	<b>267</b>



■ 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
Pacífica	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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (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> -29%	<b>43</b> -2%	<b>120</b> 179%	<b>246</b> 105%

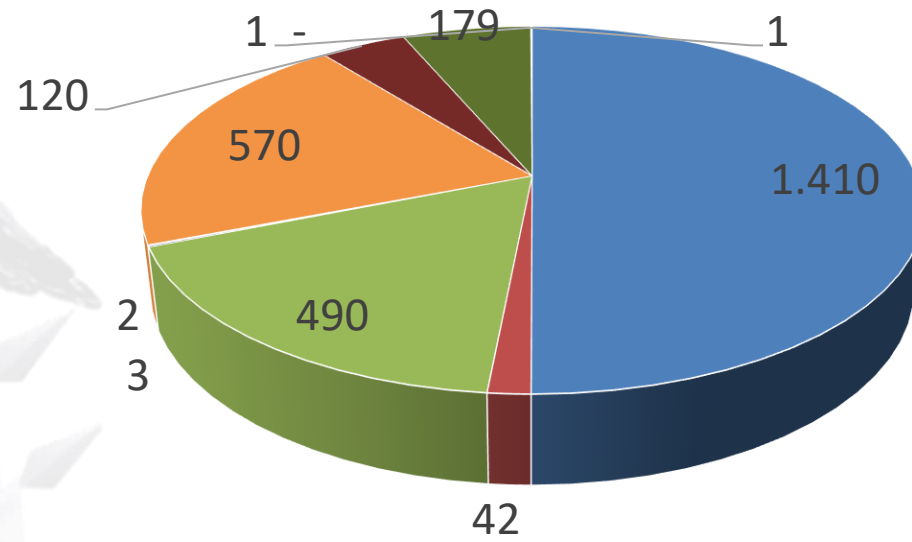


OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# 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

- Se presentaron 1.410 peticiones de información general y documentos, comparando con el mes anterior se observa un crecimiento de 587 solicitudes, lo que equivale al 71%, más frente al mes de abril con 823 solicitudes.
- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 2.118 ciudadanos, incrementándose dicha atención en un 560% pasando de 321 en abril a 2.118 atenciones 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.
- 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, equivalente al 31 %, seguido del telefónico, con un 29%. En tercer lugar se encuentra el chat con un 23%.



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

## CONCLUSIONES

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 50% seguido de los reclamos con un 17% y las quejas con un 1%.
- Se realizaron 179 traslados a otras entidades por no competencia equivalente al 6%



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO