



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME JUNIO 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

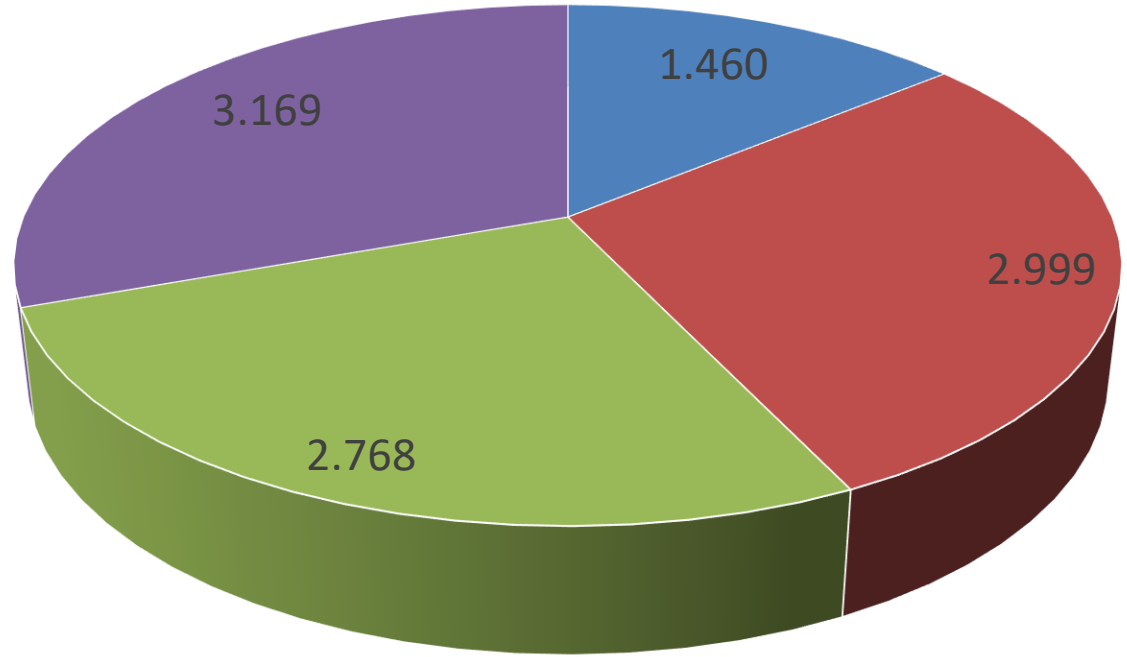
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 10.396



Canal	Junio	Porcentaje
Correo electronico	1.460	14%
Chat	2.999	29%
Telefonico	2.768	27%
Plataforma	3.169	30%
Total	10.396	100%

Fuente: Plataforma SISG



■ Correo electronico ■ Chat ■ Telefonico ■ Plataforma

Fuente: Plataforma SISG

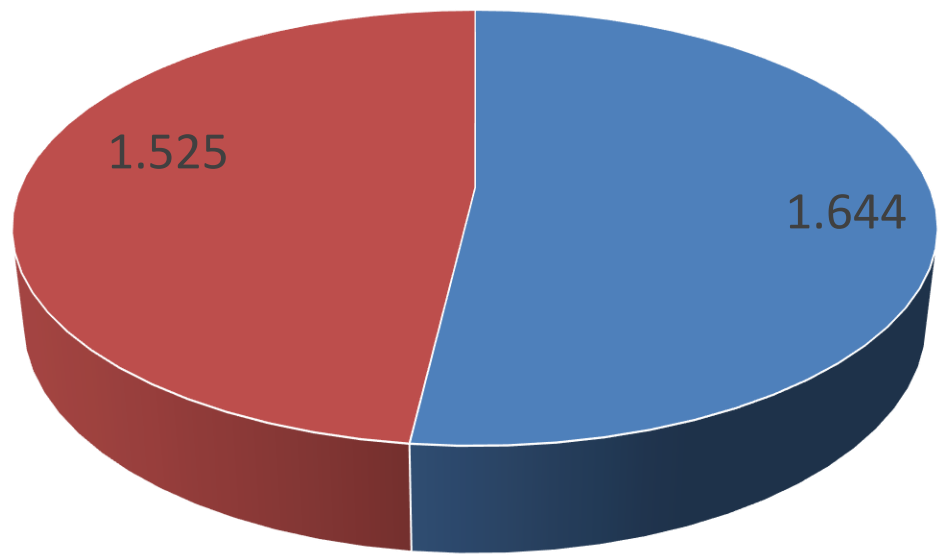
PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.169

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.644	52%
Direcciones Regionales - ORIP	1.525	48%
Total	3.169	100%

Fuente: Plataforma SISG



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



■ 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 = 1.644

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

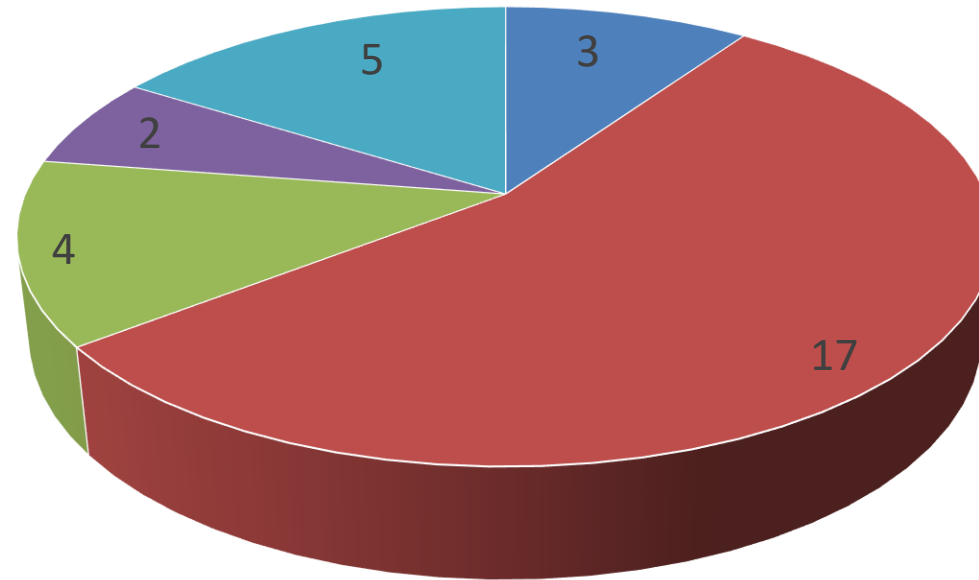
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	79	34	45	-	45
Delegada para P.R.F. de Tierras	174	143	31	-	31
Despacho del Superintendente	1	-	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	122	75	47	3	44
Dirección de Administración Notarial	56	23	33	-	33
Dirección de Contratación	9	6	3	-	3
Dirección de Talento Humano	45	45	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	232	100	132	17	115
Dirección Técnica de Registro	307	281	26	4	22
Oficina Asesora de Planeación	10	4	6	-	6
Oficina Asesora Jurídica	115	39	76	2	74
Oficina de Atención al Ciudadano	393	392	1	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	16	14	2	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	34	34	-	-	-
Secretaría General	8	8	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	43	4	39	5	34
Total	1.644	1.202	442	31	411

PQRSD vencidas mes de junio - Nivel Central = 31



Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección Administrativa y Financiera	3
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	17
Dirección Técnica de Registro	4
Oficina Asesora Jurídica	2
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	5
Total	31

Fuente: Plataforma SISG



- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Vigilancia y Control Notarial
- Dirección Técnica de Registro
- Oficina Asesora Jurídica
- SubDirección de Apoyo Jurídico Registral

Fuente: Plataforma SISG

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599	541	483	506
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2	1	20
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6	2	4
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	1	-
Dirección de Contratación	-	-	-	5	6	-
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	-	2	11	2	1	7
Dirección Administración Notarial	-	-	-	-	1	1
Dirección Técnica de Registro	-	-	1	4	12	13
Secretaría General	-	-	1	-	1	-
Regional Andina	-	-	-	-	1	-
Total	762	655	618	565	509	551
		-14%	-6%	-9%	-10%	8%



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

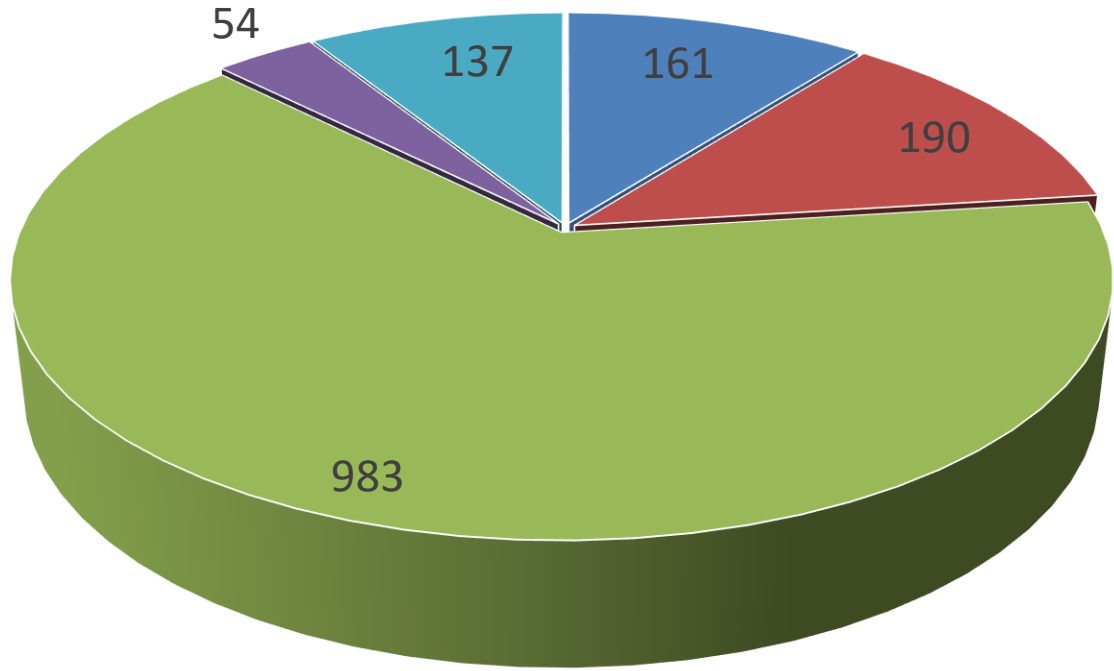
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 1.525



ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	161	129	32	-	32
Caribe	190	151	39	6	33
Centro	983	474	509	79	430
Orinoquia	54	49	5	3	2
Pacífica	137	63	74	11	63
Total	1.525	866	659	99	560

Fuente: Plataforma SISG

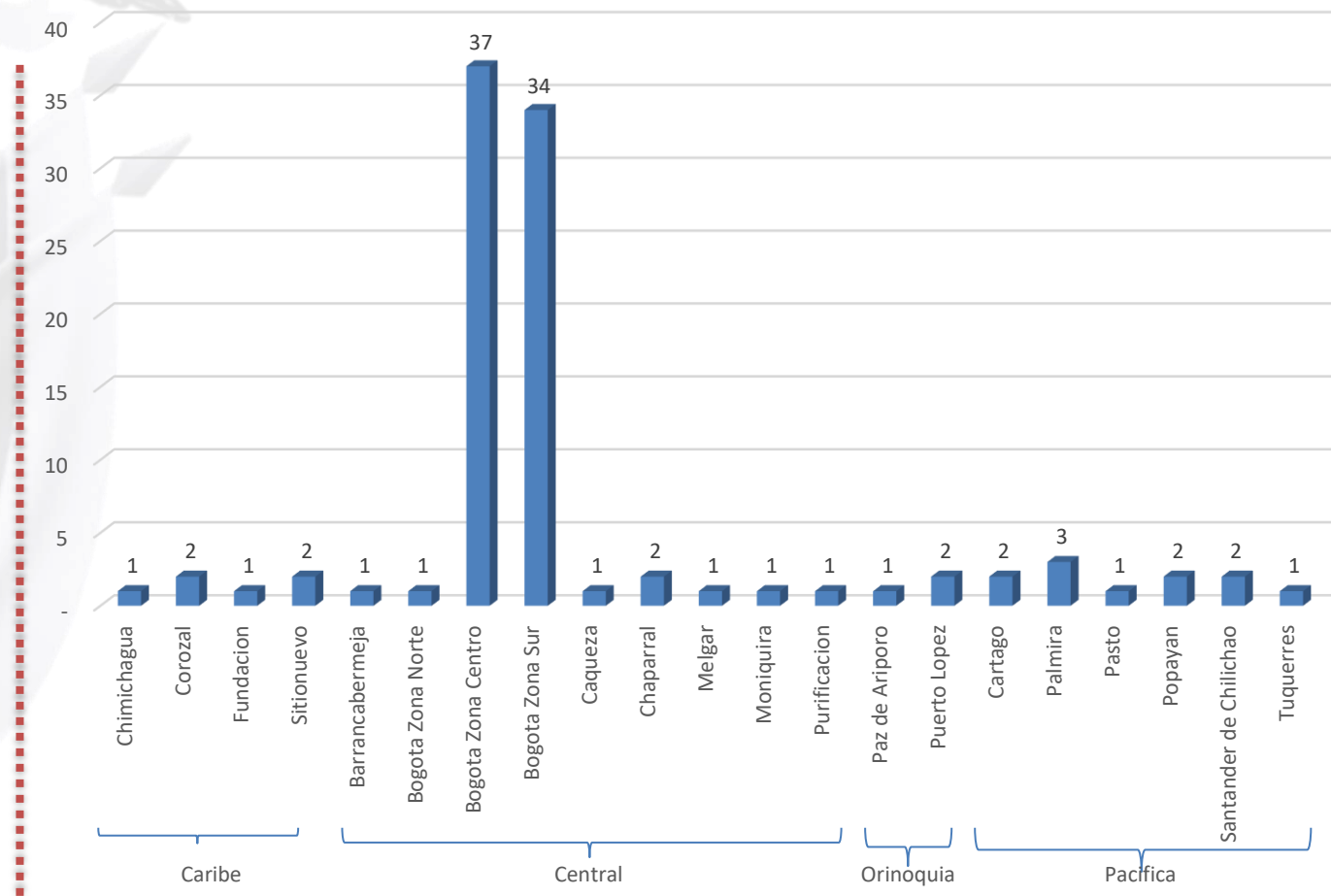


■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de junio - ORIP = 99

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Caribe	Chimichagua	1
	Corozal	2
	Fundacion	1
	Sitionuevo	2
Central	Barrancabermeja	1
	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	37
	Bogota Zona Sur	34
	Caqueza	1
	Chaparral	2
	Melgar	1
	Moniquira	1
	Purificacion	1
Orinoquia	Paz de Ariporo	1
	Puerto Lopez	2
Pacifica	Cartago	2
	Palmira	3
	Pasto	1
	Popayan	2
	Santander de Chilichao	2
	Tuquerres	1
21	Total	99

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Andina	Armenia	-	-	-	1	-	-
	Apartado	-	-	-	-	-	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	1
	Segovia	-	-	-	-	-	1
	Tamesis	-	-	1	-	-	-
Yarumal	-	-	-	-	1	-	
	Total	1	-	1	13	10	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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-	-	14	1
	Bogotá Zona Centro	37	22	13	41	30	58
	Bogotá Zona Sur	19	20	18	4	84	49
	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1
	Caqueza	-	-	2	2	2	3
	Chaparral	-	-	-	-	1	5
	Choconta	-	-	-	2	2	-
	Duitama	-	-	-	2	-	-
	El Cocuy	-	-	-	-	1	1
	Facatativa	-	-	-	1	-	-
	Fresno	-	-	-	1	-	-
	Gacheta	-	-	-	1	-	-
	Honda	-	-	-	-	-	1
	Melgar	-	-	-	-	-	1
	Miraflores	-	-	-	-	-	1
	Moniquira	-	-	-	1	1	3
	Libano	1	-	-	-	1	1
	La Mesa	1	-	2	3	4	1
	Pacho	-	-	-	-	-	1
	Pitalito	-	-	-	1	6	10
	Piedecuesta	-	-	1	1	-	-
Purificacion	-	-	-	1	1	2	
Soacha	-	-	1	3	19	1	
Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	
Zipaquira	-	-	1	-	-	-	
	Total	58	43	38	68	166	140

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	4	-
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-
	Ciénaga	-	-	-	1	1	1
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1
	Corozal	-	-	-	-	1	3
	El Banco	-	-	-	2	2	2
	El Carmen de Bolívar	-	-	-	4	-	1
	Fundación	-	-	-	1	2	1
	Magangue	-	-	-	1	-	-
	Montería	-	-	1	-	1	-
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-
	San Andrés Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-
	Sahagún	-	-	-	-	3	-
	Simití	-	-	-	1	-	-
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	3
	Soledad	1	-	-	-	1	-
Plato	-	-	-	1	3	3	
	Total	2	-	1	20	19	15

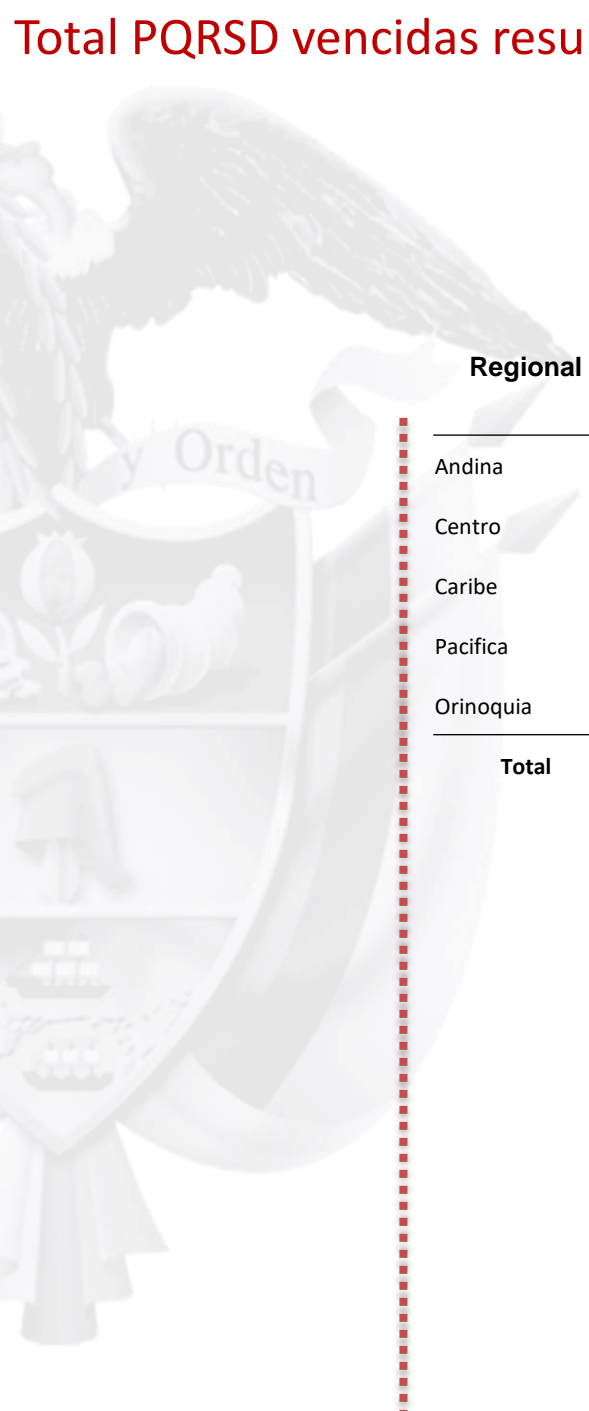
Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Pacífica	Barbacoas	-	-	-	2	2	-
	Bolívar (Cauca)	-	-	-	-	2	2
	Buenaventura	-	-	-	2	2	-
	Buga	-	-	-	-	2	-
	Cali	-	-	-	-	7	2
	Cartago	-	-	-	-	9	11
	Ipiales	-	-	-	-	2	3
	La Union	-	-	-	-	2	2
	Pasto	-	1	-	-	6	2
	Palmira	-	-	-	1	6	14
	Popayan	-	-	-	2	-	2
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3
	Sevilla	-	-	-	-	1	-
	Tumaco	-	-	-	-	1	1
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1
Total		1	1	-	7	44	44

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2	-	-
	Florencia	-	-	-	4	-	-
	Leticia	-	-	-	-	1	-
	Mocoa	-	-	-	1	-	-
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5
	Puerto Lopez	-	-	1	2	-	2
	San Martin	-	-	-	1	-	-
	San Vicente del Caguan	-	-	1	1	1	-
Total		-	-	3	12	7	9

Total PQRSD vencidas resumen



Regional	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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Andina	1	-	1	13	10	3
Centro	58	43	38	68	166	140
Caribe	2	-	1	20	19	15
Pacífica	1	1	-	7	44	44
Orinoquia	-	-	3	12	7	9
Total	62	44	43	120	246	211
		-29%	-2%	179%	105%	-14%



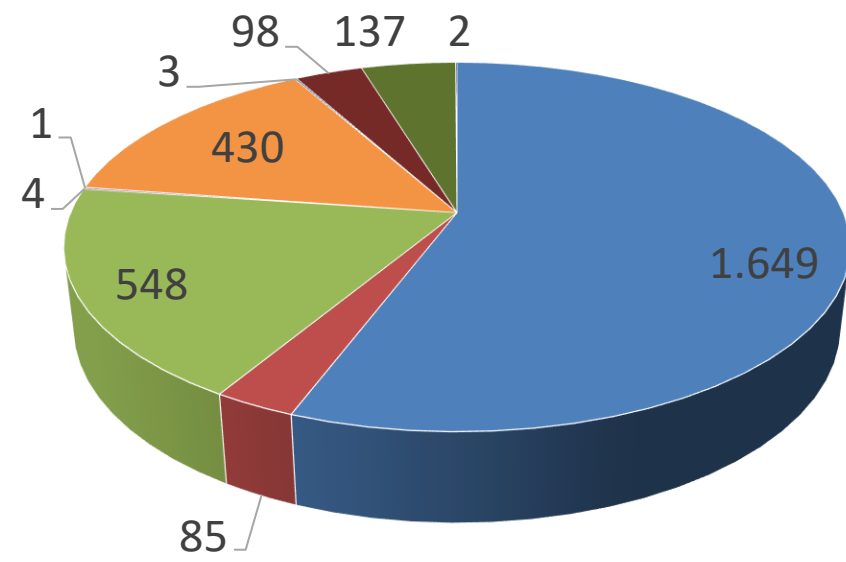
OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD



N° Categoría	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	1.649	56%
2	Quejas	85	3%
3	Reclamos	548	19%
4	Sugerencias	4	0%
5	Denuncias por corrupcion	1	0%
6	Peticion entre autoridades	430	15%
7	Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	3	0%
8	Peticiones incompletas	98	3%
9	Traslado No Competencia	137	5%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%
Total		2.957	100%



- 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

Categoría Reclamos = 548



Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje	
Reclamos	Servicios en línea	50	9%	
	Trámite notarial	54	10%	
	Trámite registral	224	41%	
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	3	1%	
	Licencias y Certificaciones de Curadurías	5	1%	
	Falta de papel notarial	2	0%	
	Trámite nivel central	12	2%	
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	2	0%	
	Incumplimiento de protocolos de bioseguridad notariales	3	1%	
	No prestación del servicio registral	23	4%	
	No prestación del servicio notarial	25	5%	
	No prestación del servicio curadurías	1	0%	
	Error en la base de datos	5	1%	
	Solicitud de corrección	35	6%	
	Mala prestación del servicio registral	18	3%	
	Mala prestación del servicio notarial	2	0%	
	Mala prestación del servicio curadurías	1	0%	
	Mala prestación del servicio catastro	1	0%	
	Devolución de dinero servicios en línea	6	1%	
	Demora en devolución dinero derechos de registro	3	1%	
	Demora proceso de registro	31	6%	
	Demora corrección	6	1%	
	Demora trámite registral	32	6%	
	Incumplimiento horario de atención en Notaría	2	0%	
	Demora actuación administrativa	1	0%	
	Demora devolución de dinero Certificado de Tradición	1	0%	
		Total	548	100%

Categoría Traslado No Competencia = 137



Categoría	Clase	Motivo	Cantidad
Traslado No Competencia	Traslado	Varios	122
		Solicitud registro civil	7
		Consulta registro civil	2
		Solicitud informacion documentos notarias	6
Total			137

CONCLUSIONES

- Se presentaron 1.649 peticiones de información general y documentos, comparando con el mes anterior se observa un crecimiento de 239, lo que equivale al 17%, más frente al mes de mayo con 1.410 solicitudes.
- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 2.999 ciudadanos, incrementándose dicha atención en un 42% pasando de 2.118 en mayo a 2.999 atenciones en junio.
- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, se incrementó en un 5% pasando de 2.636 en mayo a 2.768 en junio.
- El número de solicitudes recibidas por correo electrónico, se presentó un decrecimiento de un 10% pasando de 1.621 en mayo a 1.460 en junio. De los cuales 238 se respondieron de manera inmediata y 1.222, se enviaron a radicación.
- Con relación a la plataforma virtual, se observa un incremento del 12% pasando de 2.821 en mayo a 3.169 en junio.
- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual - Plataforma, con un total de 3.169, equivalente al 30 %, seguido del chat, con un 29%. En tercer lugar se encuentra el canal telefónico con un 27%.



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

CONCLUSIONES

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 1649, lo que equivale al 56%, seguido 548 reclamos equivalente al 19%, 430 peticiones entre autoridades equivalente al 15%, 137 traslados por no competencia equivalente al 5% y 85 quejas equivalente al 3%.
- En la categoría de los reclamos, los más significativos son los siguientes: tramites registrales con un 41%, tramites notariales con un 10% y los servicios en línea con un 9%.



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO