



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER TRIMESTRE 2020

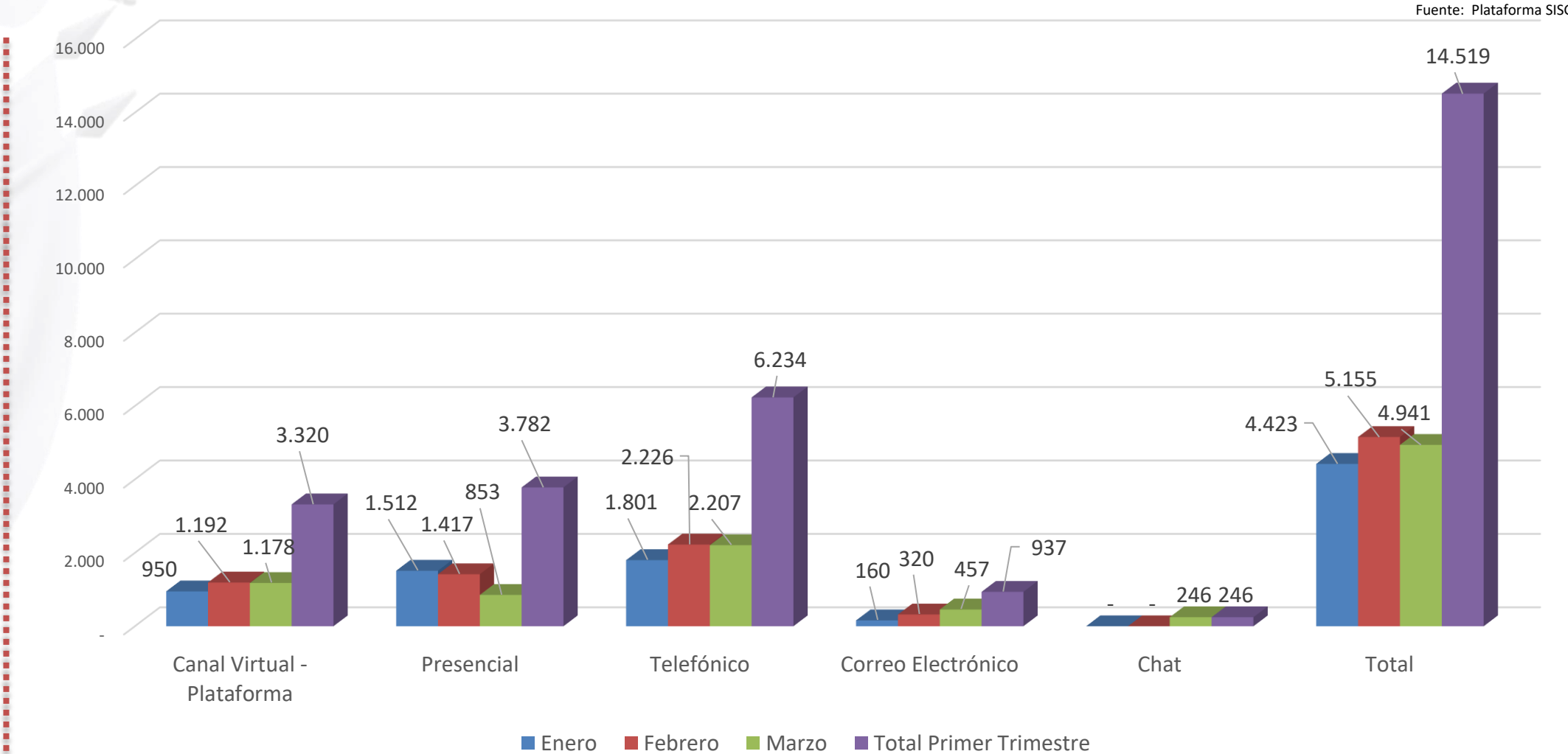
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	950	1.192	1.178	3.320	23%
Presencial	1.512	1.417	853	3.782	26%
Telefónico	1.801	2.226	2.207	6.234	43%
Correo Electrónico	160	320	457	937	6%
Chat	-	-	246	246	2%
Total	4.423	5.155	4.941	14.519	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

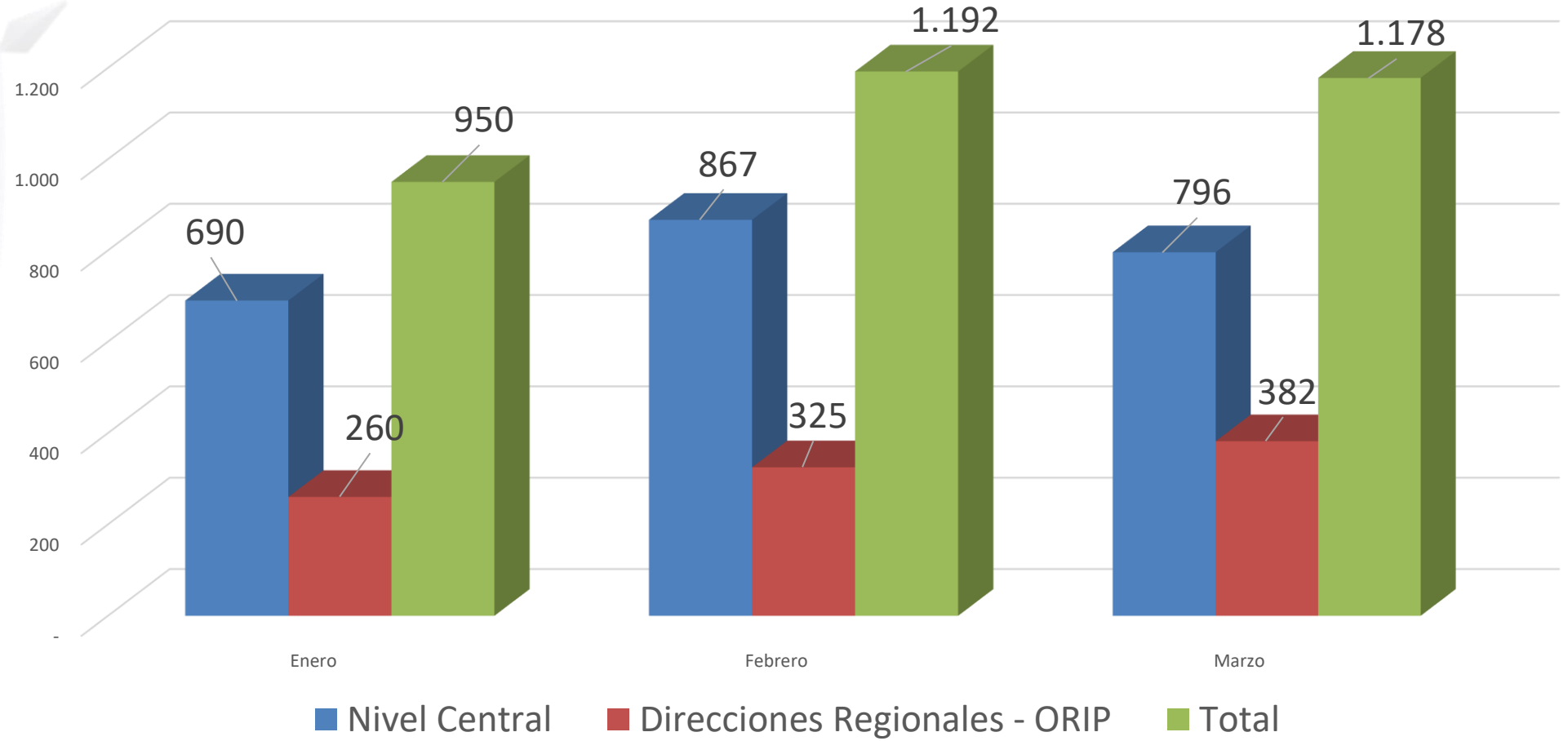
Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.320



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Radicadas Plataforma Primer Trimestre 2020
Nivel Central	690	867	796	2.353
Direcciones Regionales - ORIP	260	325	382	967
Total	950	1.192	1.178	3.320

Fuente: Plataforma SISG

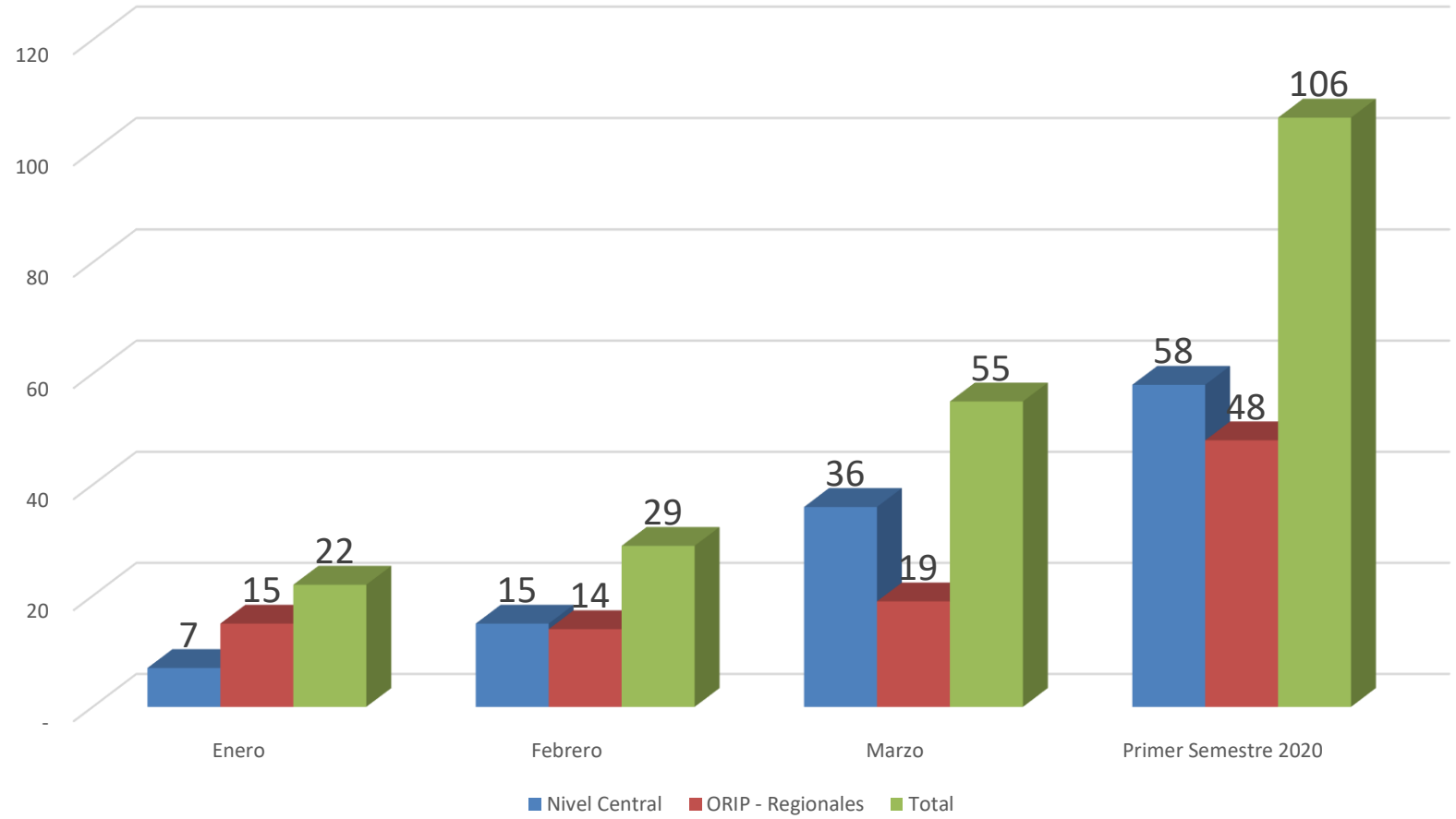


Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas




Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Primer Semestre 2020	Porcentaje
Nivel Central	7	15	36	58	55%
ORIP - Regionales	15	14	19	48	45%
Total	22	29	55	106	100%



Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG



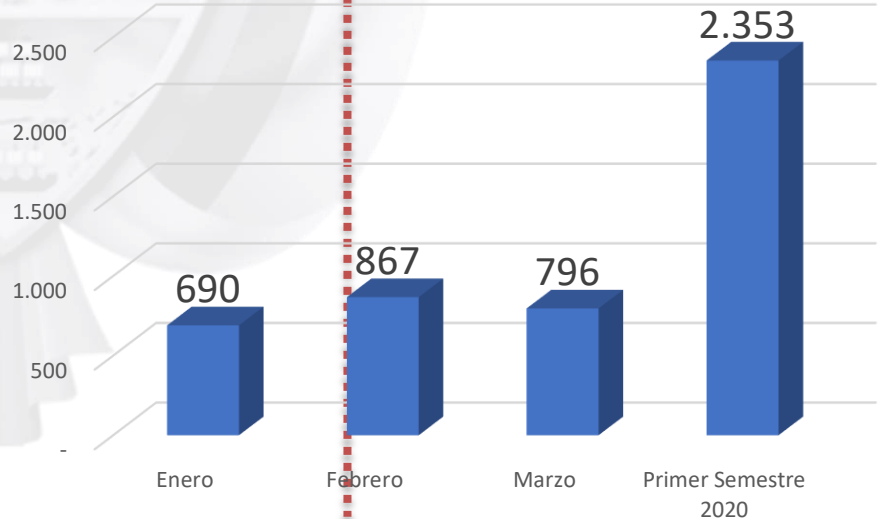
OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.353

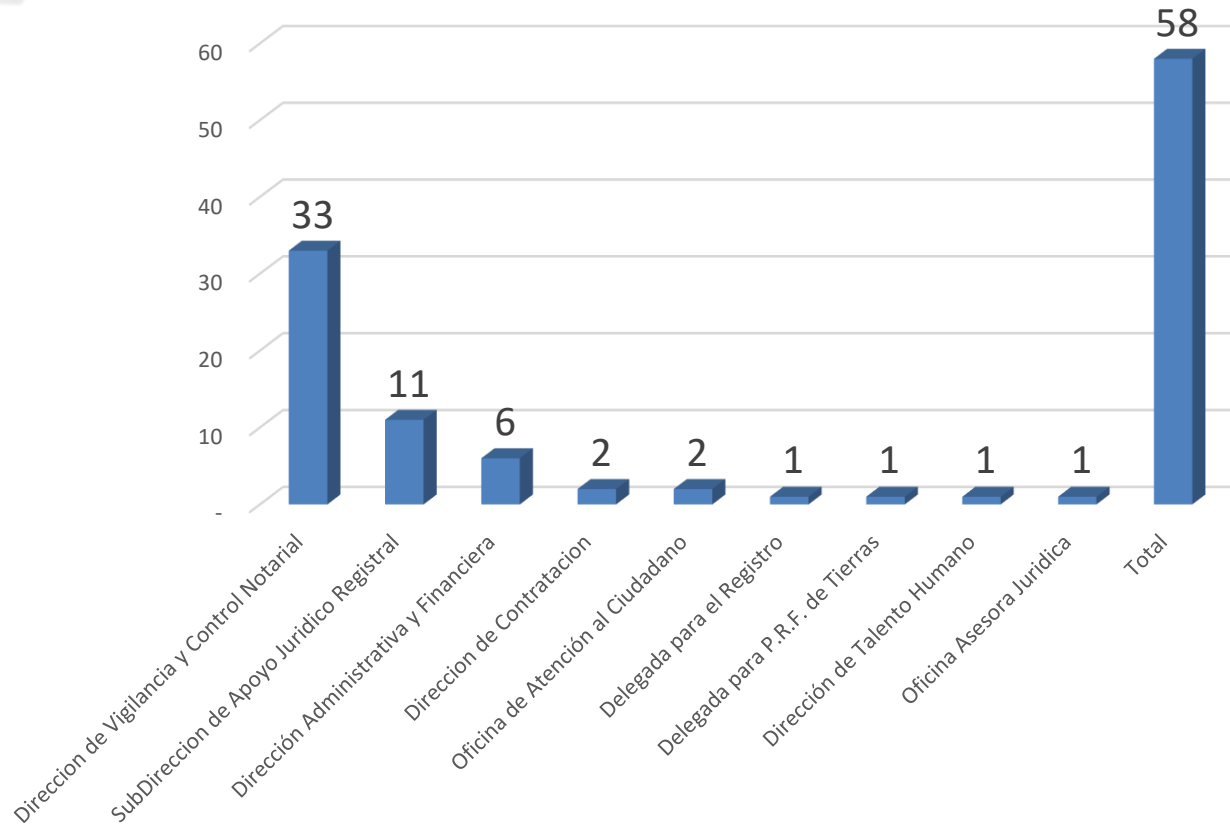
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	198	118	80	1	79
Delegada para P.R.F. de Tierras	160	99	61	1	60
Dirección Administrativa y Financiera	182	136	46	6	40
Dirección de Administración Notarial	65	56	9	-	9
Dirección de Contratación	12	7	5	2	3
Dirección de Talento Humano	39	32	7	1	6
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	536	166	370	33	337
Dirección Regional Andina	2	2	-	-	-
Dirección Regional Caribe	1	1	-	-	-
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Regional Pacífica	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	218	145	73	-	73
Oficina Asesora de Planeación	9	6	3	-	3
Oficina Asesora Jurídica	214	31	183	1	182
Oficina de Atención al Ciudadano	567	552	15	2	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	63	36	27	-	27
Oficina de Tecnologías de la Información	26	24	2	-	2
Secretaría General	14	6	8	-	8
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	45	-	45	11	34
Total	2.353	1.417	936	58	878

PQRSD vencidas - Nivel Central = 58

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	33
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	11
Dirección Administrativa y Financiera	6
Dirección de Contratación	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Delegada para el Registro	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	1
Dirección de Talento Humano	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Total	58

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central



Nivel Central

Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)

Dirección de Vigilancia y Control Notarial	599
Dirección Administrativa y Financiera	6
Dirección de Talento Humano	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Oficina Asesora Jurídica	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	11
Dirección Técnica de Registro	1
Secretaría General	1
Total	618



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 967

Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total radicadas
Andina	61	46	52	159
Caribe	35	53	62	150
Centro	139	174	222	535
Orinoquia	15	27	24	66
Pacífica	10	25	22	57
Total	260	325	382	967

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

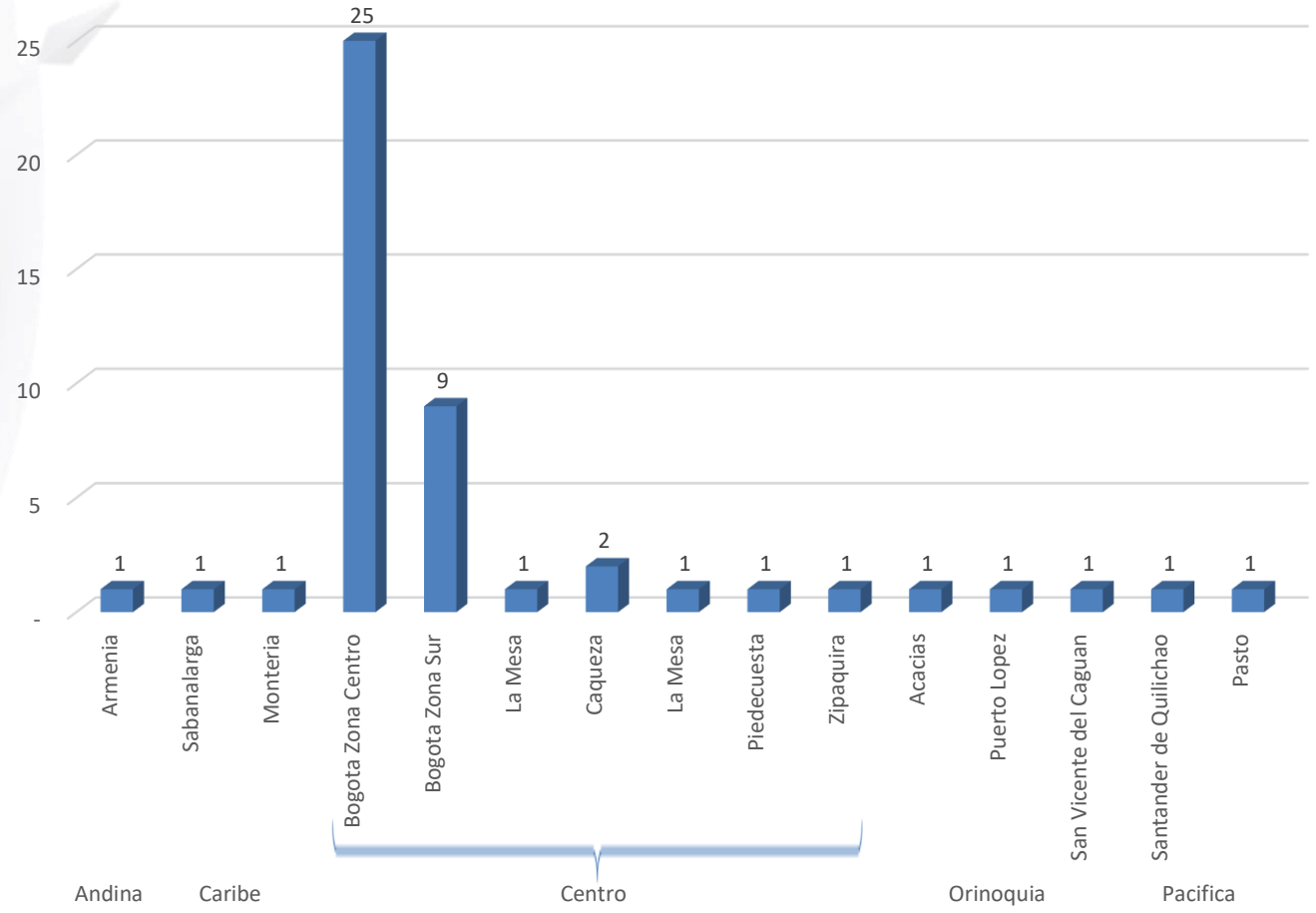
PQRSD vencidas por Región - ORIP = 48

Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total vencidas
Andina	1	-	-	1
Caribe	1	-	1	2
Centro	12	13	15	40
Orinoquia	-	-	3	3
Pacífica	1	1	-	2
Total	15	14	19	48

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - ORIP = 48

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Direcciones Regionales	ORIP	Primer Trimestre 2020 Pendientes Vencidas
Andina	Armenia	1
Caribe	Sabanalarga	1
	Monteria	1
Centro	Bogota Zona Centro	25
	Bogota Zona Sur	9
	La Mesa	1
	Caqueza	2
	La Mesa	1
	Piedecuesta	1
	Zipaquira	1
Orinoquia	Acacias	1
	Puerto Lopez	1
	San Vicente del Caguan	1
Pacifica	Santander de Quilichao	1
	Pasto	1
15	Total	48

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP



Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)
Andina	Tamesis	1
Centro	Bogota Zona Centro	13
	Bogota Zona Sur	18
	Caqueza	2
	La Mesa	2
	Piedecuesta	1
	Soacha	1
	Zipaquirá	1
Caribe	Montería	1
Orinoquia	Acacias	1
	Puerto Lopez	1
	San Vicente del Caguan	1
	Total	43

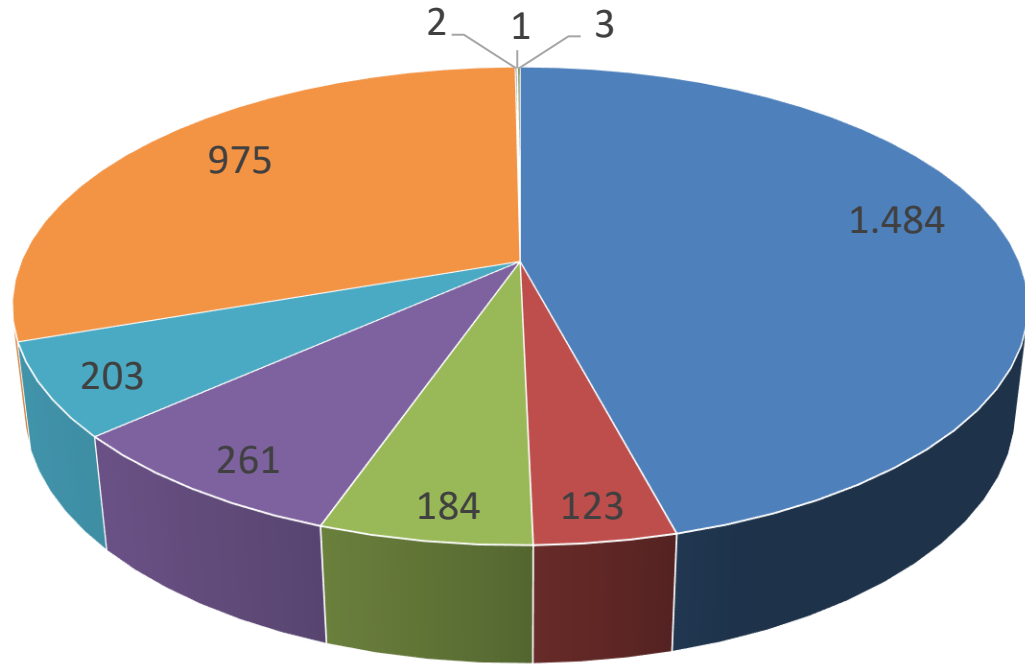


OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD – Primer trimestre

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	1.484	46%
Peticiones incompletas	123	4%
Peticiones entre autoridades	184	6%
No Competencia	261	8%
Quejas	203	6%
Reclamos	975	30%
Sugerencias	2	0%
Denuncias por corrupcion	1	0%
Felicitaciones	3	0%



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

Categorías PQRSD – Primer trimestre

Categoría	Clase	Cantidad
Peticiones	Consultas de meritos	8
	Consultas juridicas	183
	Curadurías	14
	Formalización	9
	Información General	158
	Información Notarial	199
	Informacion Registral	669
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	41
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3
	Información Tramite Legalización de Tierras	3
	Interes particular	145
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	14
	Solicitud de documentos	38
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	123
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	184
No competencia	Certificado hijo único	1
	Traslado	260
Quejas	Curador	5
	Funcionario	29
	Notarias	1
	Notario	127
	Registrador	41
Reclamos	Agilizadores electrónicos	1
	Licencias y certificaciones de Curadurías	5
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	7
	Servicios en linea	272
	Tramite Nivel Central	5
	Tramite notarial	224
	Tramite registral	461
Sugerencias	Oficinas de Registro	1
	Nivel Central	1
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	1
Felicitaciones	Felicitaciones	3

Quejas presentadas durante el primer trimestre 2020 = 203

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	1	0%
Notario	907	127	14%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	41	21%
Curadurias	75	-	0%
Curador	75	5	7%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	29	1,3%
		203	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncia presentada en el primer trimestre = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Observaciones
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	1	El ciudadano Adan Morales Carretero presenta un derecho de petición contra la Oficina de Bogotá Zona Sur - Radicado SNR2020ER012413

CONCLUSIONES

- Durante el primer trimestre de 2020, se radicaron 14.519 solicitudes por los diferentes canales de atención al ciudadano.
- En el primer trimestre el canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico con 6.234 atenciones, equivalente al 43%, seguido del presencial con 3.782, equivalente el 26% y por ultimo el canal virtual plataforma con 3.320, equivalente al 23%
- De manera presencial se atendieron 3.782 ciudadanos, equivalente al 26%, hasta el día 19 de marzo de 2020; fecha en la cual se decreto por la Alcaldía Distrital de Bogotá, el simulacro vital y posterior cuarentena (aislamiento preventivo obligatorio). El mayor numero de atenciones se presento en el mes de enero con 1.512, seguido de febrero con 1.417 y en ultimo lugar marzo con 853.
- Como consecuencia de la pandemia creada por el Covid -19, en el mes de marzo, fue necesario reemplazar la atención presencial por la atención a través del *CHAT*, atendiendo por este canal 246 ciudadanos.
- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, fue de 6.234 equivalente a un 43%. El mes en el cual se presento el mayor numero de atenciones vía telefónica fue el mes de febrero con 2.226, seguido de marzo con 2.207 y por último enero con 1.801

CONCLUSIONES

- Se recibieron 937 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 6%. En marzo se atendieron 457 correos, seguido del mes de febrero con 320 y por último enero con 160 correos atendidos. Se respondieron de manera inmediata 391 correos, los demás correos, es decir, 546 se enviaron a correspondencia para radicación.
- Con relación a la plataforma virtual, se recibieron 3.320 solicitudes, equivalente al 23%. El mes en el que mayor número de PQRSD se recibieron fue en febrero con 1.192, seguido de marzo con 1.178, y por último enero con 950 PQRSD.
- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 46% seguido de los reclamos con un 30% y las quejas con un 6%.
- En el trimestre se presentaron 261 traslados por competencia. Febrero presentó el mayor número con 105, seguido de marzo con 89, y por último enero con 67.
- El número más alto de reclamos se presentó en los trámites registrales con 461, por trámites notarial se recibieron 224 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 272 reclamos.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta que en el país existen 907 Notarias, 195 ORIP y 75 Curadurías, el porcentaje de quejas recibidas, es el siguiente: Se presentaron 127 quejas contra Notarias, equivalente al 14%, 41 quejas contra Oficinas de Registro, equivalente al 21%, 29 quejas contra funcionarios y 5 contra Curadurías.



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO