

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

OBETIVO.

El presente informe tiene como propósito, verificar el cumplimiento en relación con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, orientados a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en lo relacionado con el trámite y solución de quejas, sugerencias y reclamos expuestos por los ciudadanos.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, realizará la verificación de las PQRS, presentadas en el segundo semestre de la vigencia del 2017, a fin de evidenciar el nivel de calidad y confiabilidad de la información y oportunidad en la respuesta que se les da a las mismas.

NORMATIVIDAD.

- Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- Ley 87 de 1993, artículo 12; funciones de la Oficina de Control Interno
- Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 2641 de 2012. "por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, relacionada con las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

METODOLOGÍA

Conforme con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo establecer que durante el periodo de estudio (Julio hasta Diciembre 2017), se radicó a través de los distintos canales de comunicación que ofrece la Superintendencia de Notariado y Registro para la recepción de las quejas, peticiones, requerimientos y demás un total de diecisiete mil



Certificado N° OP 174-1

seiscientos ochenta y cinco (17.685) de pqr; con base en esta información, se desarrollará de manera detallada, el presente informe de seguimiento.

Se contó con la base de datos consolidada y suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de las peticiones que se radicaron en la entidad a través de los canales de recepción de las pqr, con corte al 31 de diciembre de 2017; igualmente, se realizaron mesas de trabajo con el funcionario designado por dicha Oficina, para cumplir con este cometido.

La información relacionada con los soportes de la plataforma, fueron obtenidos directamente por la Oficina de Control Interno, a través del usuario entregado por el proveedor del Sistema (Certicámara).

LIMITACIONES: La Plataforma electrónica de recepción y trámite de las PQRSD, no ofrece los suficientes reportes de información para efectos de facilitar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Al final de este informe, se detalla cada una de las situaciones evidenciadas en relación con el manejo de la plataforma; lo cual además, limita la elaboración de análisis de fondo para la Entidad, con el fin de obtener mayores insumos y tomar decisiones en procura del mejoramiento en la prestación del servicio.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SNR 2017.

Los canales de comunicación con que cuenta la SNR, para la debida recepción de las PQRSD son: correspondencia, E-mail, presencial, teléfono y plataforma certigestor pqr; con el propósito de generar alternativas a los usuarios para sus peticiones y realizar el seguimiento correspondiente de las mismas.

Tabla No. 1

Numero de PQRSD, por trimestre según canales de comunicación del segundo semestre 2017 SNR.

Canales de comunicación SNR		
Tipo	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
Correspondencia (radicadas en la plataforma)	17	26
E-mail	131	7
Presencial	4.720	5.111
Teléfono	1.039	1.709
Plataforma	2.643	2.285
Total trimestre	8.549	9.136
Total semestre	17.685	

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

En la tabla No. 1; se muestra el número de PQRSD que fueron recibidas por los distintos canales que tiene disponible la entidad. Para el tercer trimestre, se registró un total de 8.549 de pqr que corresponde al 48% y para el cuarto trimestre, se registró un total de 9.136 de pqr que corresponde al 52% del total de las pqrSD decepcionada en la Entidad, en lo comprendido durante el segundo semestre del 2017.

Esta fuente de esta información, fue obtenida a través de las estadísticas reportadas por el área de Atención al Ciudadano de la Entidad, porque se pudo evidenciar que la totalidad de las pqrds que ingresan a la Entidad, no son radicadas en su totalidad a través de la plataforma electrónica establecida para el trámite de respuesta de las mismas; al tratar de verificar en la plataforma, la información obtenida a través de la página web, se evidenció que del total de pqrds ingresadas en la entidad, únicamente el 28% de las pqrds, son radicadas en la plataforma electrónica.

COMPARATIVO DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE FRENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017.

Tabla No. 2

Numero de PQRS, Abiertas y Cerradas por semestre de 2017.

PRIMER SEMESTRE	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS ABIERTAS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS CERRADAS	PORCENTAJE
		5.633	1.747	31%	3.886
SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS ABIERTAS	PORCENTAJE	TOTAL PQRS CERRADAS	PORCENTAJE
		17.685	2.941	17%	14.744

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

Como se puede apreciar en la tabla número 2, el comparativo del número de pqr que ingresaron por cada semestre; para el primer semestre se registró un total de 5.633 pqr de las cuales se cerraron 3.886 pqr, correspondiente al 69% de las quejas recibidas en ese mismo periodo y un total de 1.747 pqr abiertas que corresponde al 31%; para el segundo semestre se registró un total de 17.685 pqr de las cuales se cerraron un total 14.744 que corresponde al 83% de las quejas ingresadas en este mismo periodo y un total de 2.941 pqr abiertas que corresponde al 17%; se puede concluir que para el segundo semestre del 2017, se incrementó el número de requerimientos radicados en la SNR en un 75%. Esta Oficina recomienda al área de Atención al Ciudadano, identificar las causas de este incremento, a fin de que se tomen decisiones en aras de mejorar el servicio y garantizar una mayor satisfacción al usuario.

PETICIONES ASIGNADAS POR COMPETENCIA A ORIPS Y DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL POR PLATAFORMA ELECTRONICA.

Tabla No. 3

PQRSD Asignadas segundo semestre por competencia 2017 SNR.

Peticiónes asignadas por competencia por plataforma						
Trimestre	Regional	Total PQRS	Trimestre	Regional	Total PQRS	Total semestre
3	Andina	83	4	Andina	106	179
	Caribe	80		Caribe	55	132
	Central	307		Central	262	569
	Orinoquia	113		Orinoquia	76	189
	Pacífico	55		Pacífico	81	136
	Nivel central	2004		Nivel central	1703	3707

Notarias	4	Notarias	1	5
Otras entidades	4	Otras entidades	7	11
Total Semestre				4.928

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 4.928 peticiones que fueron asignadas a través de la plataforma electrónica la Oficina de Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2017, se envió por competencia a otras áreas de la siguiente manera: Notarias; un total de 5 PQRS que corresponde al 0,1%, Oficinas de registro un total de 1.205 PQRS que corresponde al 25, %, sede central un total de 3.707 PQRS que corresponde al 75% y para otras entidades un total de 11 PQRS que corresponde al 0,2%.

PQRS ABIERTAS Y CERRADAS INGRESADAS EN LA ENTIDAD, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017, A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE COMUNICACIÓN, DISTINTOS A LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En el presente informe, no fue posible establecer la totalidad de pqrs abiertas y cerradas, en relación con las peticiones radicadas en el segundo semestre de 2017, por cuanto solo el 28% de las pqrs que ingresaron en el segundo semestre, se tramitaron a través de ésta, situación que evidencia la subutilización de la herramienta tecnológica adquirida por la Entidad, con el fin de gestionar las pqrs a través de un solo medio, a fin de ejercer un mayor control sobre las mismas.

No obstante, la Oficina de Atención al Ciudadano, lleva un control manual de las pqrs que ingresan a través de email, correo electrónico, chat, teléfono y atención presencial.

PQRS ABIERTAS Y CERRADAS INGRESADAS POR PLATAFORMA ELECTRONICA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

Tabla No. 4

Numero de PQRS, Abiertas y Cerradas en la plataforma electrónica en el segundo semestre de 2017.

Total de pqrs radicadas	Total pqrs cerradas	Total pqrs abiertas
4.928	3.015	1.913

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica de PQRS.

De las 4.928 pqrs radicadas en la plataforma electrónica se evidenció un total de 3.015 que corresponde al 61% de pqrs cerradas y un total de 1.913 que corresponde al 39% de pqrs abiertas durante el segundo semestre de 2017.

PQRS RADICADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA, QUE FUERON CERRADAS EN TÉRMINO Y FUERA DE TÉRMINO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Solo fue posible identificar en la plataforma, el número de PQRSD cerradas en término y fuera de término. Sin embargo, no fue posible establecer en la plataforma, las pqrds abiertas que están dentro de los términos para resolverse y las abiertas que se encuentran vencidas en término, por cuanto el sistema no arroja esta información.

Tabla No. 5

PQRSD cerradas en término y cerradas fuera de término por plataforma electrónica en el segundo semestre.

Reporte de la cantidad de PQRS que se cerraron a tiempo y la cantidad de PQRS que no se cerraron a tiempo, descargado el 13 de febrero de 2018.

Corte:

Fecha Inicial 01/07/2017 10:07:00 AM

Fecha Final 31/12/2017 10:12:00 AM

Total pqrds cerradas	Total pqrds cerradas en términos	Total de pqrds cerradas fuera de términos
3.015	2.076	939

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica de PQRS.

De las 3.015 pqrds cerradas en la plataforma electrónica se evidencio que un total de 2.076 pqrds que corresponde al 69%, fueron cerradas dentro de los términos de Ley, y un total de 939 pqrds que corresponde al 31%, se cerraron fuera de los términos, durante el segundo semestre de 2017; sin embargo, no fue posible constatar los términos de respuesta de las peticiones que fueron atendidas por otros medios distintos a la plataforma electrónica, por las razones expuestas anteriormente.

PQRSD ABIERTAS POR DEPENDENCIAS, A 31 DE DICIEMBRE DE 2017, EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ELECTRONICA.

SEDE CENTRAL.

Conforme a la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano a través del reporte denominado "Reporte de las tareas pendientes por proceso seleccionado", se pudo identificar que de las 3.707 pqrds que fueron asignadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a través de la plataforma electrónica a las distintas dependencias del Nivel Central, se evidenció que un total de 1.559 pqrds que correspondiente al 42%, se encuentran abiertas y 2.148 de pqrds que corresponde al 58%, se encuentran cerradas durante el segundo semestre de 2017.

A continuación se muestra la pqrds abiertas discriminadas de la siguiente manera 



Tabla No. 6
PQRSD, Abiertas por Dependencia del Nivel Central al 31 de diciembre de 2017.

Despacho	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
	Elegir área para transferencia de la PQRS	45	2
Total general	45		

Atención al Ciudadano	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
	Elegir área(s) para direccionar la solicitud	23,0	
	Proyectar Respuesta	37,0	
	Revisar y Firmar	5,0	
	Verificar y direccionar solicitud	7,3	
Total general	7,46	148	

Control Interno Disciplinario	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
	Asignar Funcionario	82	
	Firmar Documento	115	
	Proyectar Documento	159	
	Validar si la solicitud es competencia del área	60	
	Verificar competencia	144,9	
Total general	137,7	36	

Delegada para el notariado	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
	Analizar caso	75,8	
	Asignar Abogado	187,0	
	Evaluar la respuesta del Notario	58,5	
	Informar al ciudadano del primer requerimiento al notario	54,0	
	Informar al ciudadano del segundo requerimiento al notario	127,0	
	Proyectar Oficio de Primer Requerimiento	34,1	
	Proyectar respuesta de fondo	76,1	
	Proyectar solicitud de ampliación	89,0	
	Revisar Oficio de Primer Requerimiento	195,7	
	Revisar Oficio de Respuesta	29,0	
	Revisar y Firmar Oficio de Respuesta	89,7	
	Tipificar PQRS SDN	18,0	
		274	

	Tipo de trámite	92,3
	Validar competencia	38,4
	Validar competencia de la oficina	45,2
	Verificar respuesta de fondo	27,4
	Verificar respuesta del primer requerimiento al Notario	121,9
	Verificar si se adjuntaron los documentos solicitados	124,0
	Verificar tipificación	69,7
	Total general	74,1

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Delegada para el Registro	Direccionar solicitud	46,0	34
	Proyectar Respuesta	9,0	
	Reasignar funcionario	25,5	
	Revisar Respuesta	4,0	
	Revisar respuesta Coordinador	4,0	
	Validar Competencia	32,7	
	Validar si la solicitud es competencia del área	10,2	
	Verificar Respuesta de ORIP	14,0	
	Total general	20,8	

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Delegada de Tierras	Asignar Funcionario	116,0	6
	Proyectar Documento -- Funcionario	36,0	
	Revisar documento	35,0	
	Verificar competencia	24,0	
	Verificar firma de documento	36,0	
	Total general	45,2	

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Dirección Administrativa Notarial	Firmar Documento	82,3	85
	Proyectar Documento	54,5	
	Reasignar funcionario	20,0	
	Reasignar profesional	43,3	
	Revisar Documento	44,5	
	Validar competencia	110,9	
	Validar si la solicitud es competencia	5,0	

	del área	
	Verificar trámite	55,0
	Verificar y Firmar Documento	38,0
	Total general	83,2

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Dirección de Talento Humano	Asignar Funcionario	15	112
	Firmar Documento	40,8	
	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	98	
	Proyectar Documento	113,6	
	Validar si la solicitud es competencia del área	5	
	Verificar competencia	141,6	
	Total general	133,12	

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Dirección Técnica de Registro	Asignar Funcionario	273,3	490
	Firmar Documento	27,7	
	Proyectar documento	158,3	
	Proyectar Respuesta	22,0	
	Reasignar Funcionario	5,3	
	Validar si la solicitud es competencia del área	12,2	
	Verificar asunto	21,0	
	Verificar competencia	39,1	
	Total general	35,4	

	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Dirección Administrativa y Financiera	Asignar Coordinador	59,2	257
	Asignar Funcionario	107,0	
	Firmar Documento	114,6	
	Proyectar Documento	103,0	
	Proyectar Respuesta	72,5	
	Proyectar Respuesta o Asignar Funcionario	123,0	
	Revisar Documento	85,4	
	Validar competencia	60,7	
	Validar Competencia ORIP	125,0	

	Validar si la solicitud es competencia del área	52,9
	Verificar competencia	79,7
	Verificar Nueva Solicitud	203,0
	Verificar y direccionar solicitud	245,0
	Total general	78,1

Divulgación	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRS ABIERTAS
	Firmar Documento	106	4
	Verificar competencia (en blanco)	62	
		95	
	Total general	95	

Oficina Asesora Jurídica	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRS ABIERTAS
	Imprimir y notificar físicamente al ciudadano	209,0	19
	Proyectar respuesta	150,4	
	Validar competencia	120,1	
	Verificar y direccionar	120,7	
	Verificar y firmar respuesta	34,9	
Total general	101,1		

Dirección de Contratos	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRS ABIERTAS
	Firmar Documento	123,0	22
	Proyectar documento o Asignar funcionario	101,5	
	Validar si la solicitud es competencia del área	150,1	
	Total general	138,8	

Oficina Asesora de Planeación	Etiquetas de fila	Suma de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRS ABIERTAS
	Verificar competencia	81	2
	Total general	81	

OTI	Etiquetas de fila	Promedio de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRS ABIERTAS
	Elegir área para transferencia de la PQRS	322	33
	Proyectar Documento	160	
	Proyectar Respuesta o Asignar	120	



	Funcionario	
	Revisar Documento	121
	Validar competencia	160
	Validar si la solicitud es competencia del área	39
	Verificar competencia	80
	Total general	76

	Etiquetas de fila	Suma de Días desde asignación	CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS
Secretaria General	Proyectar Documento	246	7
	Validar si la solicitud es competencia del área	126	
	Total general	372	
	TOTAL	1559	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

PQRSD, POR ORIPS EN ESTADO ABIERTAS Y CERRADAS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017, CONFORME A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA PLATAFORMA

OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS.

De las 1.218 peticiones que se asignaron por la plataforma electrónica a las Orips, se evidenció que un total de 1.007, que correspondiente al 83% de pqr, se encuentran abiertas y un total de 211 que corresponden al 17% de pqr se encuentran cerradas durante el segundo semestre de 2017.

A continuación se muestra la pqr abiertas discriminadas de la siguiente manera:

Tabla No. 7

PQRSD, asignadas por la plataforma electrónica a las Orips en estado abiertas y cerradas del segundo semestre de 2017.

REGIONAL	ORIP III	TOTAL PQR CERRADAS III	TOTAL PQR ABIERTAS III	ORIP IV	TOTAL PQR CERRADAS IV	TOTAL PQR ABIERTAS IV
Andina	Amalfi	0	2	Amalfi	0	1
	Andes	0	1	Andes	0	0
	Anserma	0	1	Anserma	0	0
	Apartado	0	0	Apartado	0	1
	Armenia	0	0	Armenia	1	5
	Belén de Umbria	0	1	Belén de Umbria	0	2

Calarcá	0	0	Calarcá	0	0
Caucasia	0	1	Caucasia	0	1
Dosquebradas	0	8	Dosquebradas	0	8
Fredonia	0	3	Fredonia	0	1
Ituango	0	7	Frontino	0	10
La ceja	0	0	Ituango	0	3
La dorada	0	0	La ceja	0	0
Manizales	2	0	La dorada	0	0
Medellín zona norte	2	3	Manizales	0	0
Medellín zona sur	4	6	Medellín zona norte	0	7
Neira	0	1	Medellín zona sur	0	39
Pacora	0	0	Neira	1	0
Pereira	0	0	Pacora	0	0
Rionegro	0	6	Pereira	1	2
Riosucio	0	0	Rionegro	0	0
Santa bárbara	0	0	Riosucio	0	0
Santa rosa de cabal	0	0	Santa bárbara	0	0
Santafé de Antioquia	0	2	Santa rosa de cabal	0	0
Santo Domingo	0	1	Santafé de Antioquia	0	1
Segovia	0	2	Santo Domingo	0	2
Sonson	0	5	Segovia	0	0
Sopetran	0	1	Sonson	0	1
Turbo	0	1	Sopetran	0	0
Urrao	2	18	Titiribí	0	5
Yolombo	0	3	Turbo	0	0
Total III TRIMESTRE CERRADAS	10		Urrao	0	14
Total III TRIMESTRE ABIERTAS		73	Yolombo	0	0
			Total IV TRIMESTRE CERRADAS	3	
			Total IV TRIMESTRE ABIERTAS		103

REGIONAL	ORIP III	TOTAL PQRS CERRADAS III	TOTAL PQRS ABIERTAS III	ORIP IV	TOTAL PQRS CERRADAS IV	TOTAL PQRS ABIERTAS IV
Caribe	Aguachica	0	2	Aguachica	0	1
	Ayapel	0	0	Ayapel	0	0

Barranquilla	0	7	Barranquilla	0	5
Cartagena	1	24	Cartagena	0	18
Cerete	0	4	Cerete	0	1
Chimichagua	0	0	Ciénaga	0	1
Chinu	0	0	Corozal	0	1
El Banco	0	2	Chimichagua	0	0
Lorica	0	0	Chinu	0	0
Magangue	4	0	El Banco	0	0
Mompos	0	1	Lorica	1	3
Montería	0	12	Magangue	0	0
Purificación	0	1	Mompos	0	0
Riohacha	0	10	Montería	0	2
Sahagún	0	0	Purificación	0	0
San Andrés y Providencia	0	1	Riohacha	0	0
San Juan del Cesar	0	0	Sahagún	0	1
San Marcos	0	0	San Andrés y Providencia	0	4
Santa Marta	0	2	San Juan del Cesar	0	0
Sincelejo	0	3	San Marcos	0	0
Soledad	0	4	Santa Marta	0	8
Valledupar	0	2	Sincé	0	1
Total III TRIMESTRE CERRADAS	5		Sincelejo	0	3
Total III TRIMESTRE ABIERTAS		75	Soledad	0	4
			Valledupar	0	1
			Total III TRIMESTRE CERRADAS	1	
			Total III TRIMESTRE ABIERTAS		54

REGIONAL	ORIP III	TOTAL PQRS CERRADAS III	TOTAL PQRS ABIERTAS III	ORIP IV	TOTAL PQRS CERRADAS IV	TOTAL PQRS ABIERTAS IV
Central	Armero	0	9	Agua de dios	0	5
	Barrancabermeja	3	2	Armero	0	1
	Bogota zona centro	3	91	Barrancabermeja	0	1
	Bogota zona norte	0	19	Bogota zona centro	4	67
	Bogota zona sur	2	48	Bogota zona norte	0	36
	Bucaramanga	0	10	Bogota zona sur	0	45
	Cachira	0	0	Bucaramanga	0	8

Cajamarca	0	1	Cachira	0	0
Caqueza	0	0	Cajamarca	0	0
Chiquinquirá	0	1	Caqueza	0	1
Chinacota	0	0	Chiquinquirá	0	0
Choconta	0	1	Chinacota	0	0
Cúcuta	4	2	Choconta	0	0
Duitama	0	1	Cúcuta	3	3
Espinal	0	2	Duitama	0	1
Facatativá	6	15	Espinal	0	0
Fresno	0	3	Facatativá	2	3
Fusagasugá	0	1	Fresno	0	0
Gacheta	0	2	Fusagasugá	0	0
Garagoa	0	2	Gacheta	0	1
Garzón	0	0	Garagoa	0	1
Guamo	0	1	Garzón	0	0
Girardot	0	5	Guamo	0	0
Guaduas	0	26	Girardot	0	6
Guateque	0	0	Guaduas	0	35
Honda	0	12	Guateque	0	1
Ibague	1	15	Honda	0	1
La mesa	0	0	Ibague	0	12
La palma	0	1	La mesa	0	1
Melgar	0	1	La palma	0	0
Miraflores	0	1	Melgar	0	0
Moniquira	0	1	Miraflores	0	0
Pacho	0	1	Moniquira	0	1
Piedecuesta	0	1	Neiva	0	1
Puente nacional	0	1	Pacho	0	1
Ramiriquí	0	1	Piedecuesta	0	5
Salazar	0	0	Puente nacional	0	0
San Vicente de Chucurí	0	1	Ramiriquí	0	0
Santa rosa de viterbo	0	2	Salazar	0	0
Soacha	0	3	San gil	0	1
Sogamoso	3	1	San Vicente de Chucurí	0	0
Socorro	0	1	Santa rosa de viterbo	0	0
Tunja	0	0	Soacha	0	9
Velez	0	0	Sogamoso	0	1

	Zipaquirá	0	0	Socorro	0	1
Total III TRIMESTRE CERRADAS		22		Tunja	0	2
Total III TRIMESTRE ABIERTAS			285	Velez	0	0
	Zipaquirá				0	2
Total III TRIMESTRE CERRADAS					9	
Total III TRIMESTRE ABIERTAS						253

REGIONAL	ORIP III	TOTAL PQRS CERRADAS III	TOTAL PQRS ABIERTAS III	ORIP IV	TOTAL PQRS CERRADAS IV	TOTAL PQRS ABIERTAS IV
Orinoquia	Acacias	2	88	Acacias	0	48
	Arauca	0	0	Arauca	0	0
	Florencia	0	0	Florencia	0	1
	Leticia	1	1	Leticia	0	1
	Puerto asís	0	0	Mocoa	0	2
	Puerto Carreño	0	1	Puerto asís	0	1
	San Jose del Guaviare	0	0	Puerto Carreño	0	2
	San Martin	2	0	Puerto Lopez	0	1
	Villavicencio	9	1	San Jose del Guaviare	0	0
	Yopal	3	5	San Martin	0	5
	Total III TRIMESTRE CERRADAS		17		Villavicencio	5
Total III TRIMESTRE ABIERTAS			96	Yopal	0	5
				Total IV TRIMESTRE CERRADAS	5	
				Total IV TRIMESTRE ABIERTAS		71

REGIONAL	ORIP III	TOTAL PQRS CERRADAS III	TOTAL PQRS ABIERTAS III	ORIP IV	TOTAL PQRS CERRADAS IV	TOTAL PQRS ABIERTAS IV
Pacífico	Barbacoas	0	1	Barbacoas	0	0
	Buenaventura	0	1	Buenaventura	0	0
	Buga	0	1	Buga	0	0
	Cali	0	15	Cali	0	19
	Guapi	0	0	Guapi	0	0
	Ipiales	0	0	Ipiales	0	0
	La Unión	0	1	La Unión	0	0
	Palmira	0	1	Palmira	0	0
	Pamplona	0	0	Pamplona	0	1

Pasto	0	5	Pasto	0	3
Patía el bordo	0	1	Patía el bordo	0	1
Popayan	0	2	Popayan	0	19
Puerto tejada	0	1	Puerto tejada	0	1
Quibdó	0	0	Quibdó	0	1
Roldanillo	0	5	Roldanillo	1	5
Santander de Quilichao	0	6	Santander de Quilichao	0	9
Silvia	0	1	Silvia	0	0
Tuluá	0	14	Tuluá	0	21
Tuquerres	0	0	Tuquerres	0	0
Total III TRIMESTRE CERRADAS	0		Total IV TRIMESTRE CERRADAS		
Total III TRIMESTRE ABIERTAS		55	Total IV TRIMESTRE ABIERTAS		80

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

PETICIONES ATENDIDAS O RESPONDIDAS DIRECTAMENTE POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

Tabla No. 8

PQRSD Atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano segundo semestre 2017 SNR.

PQRS ATENDIDAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Canal de comunicación	Tipo de requerimiento	Cantidad 3 trimestre	Cantidad 4 trimestre
Correspondencia	Petición de consulta	2	0
	Peticiones informativas	6	1
	Reclamo	1	0
	Petición de solicitud	2	6
	Certificados en línea	7	0
	Certificados PIN Baloto	2	0
	Información General	2	0
Total		22	7
Total 2 semestre		29	



E-mail	Petición de consulta	4	0
	Petición de solicitud para información general	2	1
	Peticiones informativas	40	0
	Reclamos	56	0
Total		102	1
Total 2 semestre		103	

Presencial	Petición de consulta	731	872
	Petición de solicitud	97	4
	Petición informativa	1321	2311
	Reclamo	92	122
	Queja	0	2
Total		2241	3311
Total 2 semestre		5552	

Teléfono	Petición de consulta	715	1128
	Petición de solicitud	5	5
	Petición informativa	213	476
	Reclamo	6	0
Total		939	1609
Total 2 semestre		2548	

Plataforma pqrs	Elegir área para direccionar la solicitud	1230	682
	Proyectar respuesta	792	741
	Verificar y direccionar solicitud	416	392
	Validar si la solicitud es competencia del área	1	4
	Pendientes en plataforma sin asignar	3	264
Total		2442	2083
Total 2 semestre		4525	
TOTAL PQRS ATENDIDAS POR OAC 2 SEMESTRE 2017		12.757	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De 17.685 peticiones que ingresaron por los distintos canales de comunicación de la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano contestó directamente un total de 12.757 PQRS que corresponde al 72% del total de PQRS radicadas; y 4.928 PQRS que corresponde al 28%, fueron asignadas a: Orips, Dependencias del nivel Central y otras entidades según su competencia durante el segundo semestre de 2017.

PQRS, MÁS FRECUENTES O RECURRENTES DE LA SNR RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017, A TRAVÉS DEL IRIS DOCUMENTAL.

Tabla No. 9

PQRS, clasificadas por asunto recurrente radicadas por Iris Documental segundo semestre 2017.

Reporte de cantidad de PQRS según su tipo en un periodo de tiempo, descargado el 02 de febrero de 2018.

Corte:

Fecha Inicial 01/07/2017 10:07:00 AM

Fecha Final 31/12/2017 10:12:00 AM

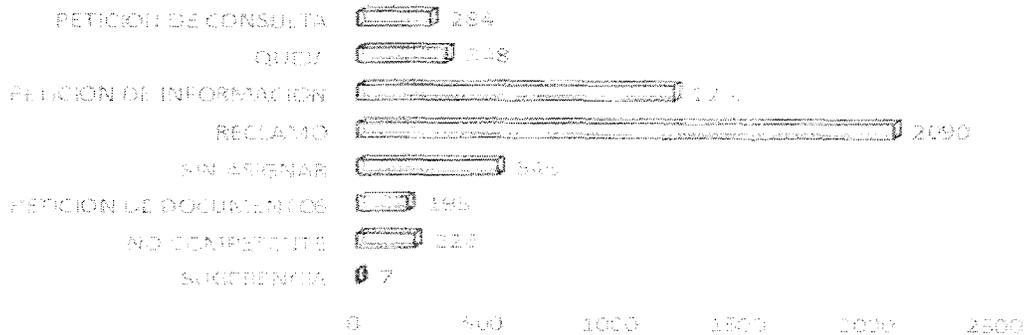
TIPO	CANTIDAD
SUGERENCIA	7
FALTA DE COMPETENCIA	226
PETICION DE DOCUMENTOS	195
SIN ASIGNAR	546
RECLAMO	2090
PETICION DE INFORMACION	1232
QUEJA	348
PETICION DE CONSULTA	284

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica de PQRS.

Grafica No. 1

Tipo de pqrs recibidas en la SNR, por plataforma electrónica en el segundo semestre 2017 SNR.

PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2017, SEGUN SU TIPO.



Elaboración propia de OCI.



Como se puede apreciar en la gráfica número uno (1), los tipos más recurrentes que generan las PQRS radicadas en la Entidad por plataforma electrónica, con respecto de los servicios que presta la entidad los mayores asuntos son: reclamos con un total de 2.090 pqr, petición de información con un total de 1.232 pqr, queja con un total de 348 y sin asignar un total de 546 pqr, para un total de 4.925 en el segundo semestre de 2017; sin embargo, no se puede determinar a través de la plataforma electrónica, cuales son los motivos o circunstancias que generan los requerimientos que realiza los usuarios frente a los servicios que presta la entidad, este hecho limita la posibilidad de identificar con mayor claridad, las necesidades que presentan los usuarios y por ende, facilitar a la Entidad, la toma de decisiones en búsqueda de soluciones a los ciudadanos en relación con los servicios que se prestan en la Entidad.

Tabla No. 10
PQRS por asunto o motivo en el segundo semestre de 2017.

PRINCIPALES ASUNTOS / MOTIVOS	CANTIDAD
N - DEMORA EN EL TRAMITE NOTARIAL	2
N - INFORMACION GENERAL	12
N - PLATAFORMA FUERA DE LINEA	2
N - RECIBO DE PAGO	43
N - TRAMITE NOTARIAL	8
NC - ESTADO CIVIL PERSONAS	19
NC - INFORMACION GENERAL	157
R - INDICE DE PROPIETARIOS	3
R - TRAMITE REGISTRAL	4
R - CERTIFICADOS EN LINEA.	386
R - CERTIFICADOS PIN BALOTO.	995
R - CONSULTA INDICE DE PROPIETARIOS	26
R - CORRECCION DE ERRORES EN LA CALIFICACION	14
R - DEMORA TRAMITE REGISTRAL	34
R - DESPOJO DE PREDIOS	4
R - DIRECCION DE ORIPS Y / O TELEFONOS - HORARIO DE ATENCION	1
R - FIDEICOMISO CIVIL	14
R - INFORMACION GENERAL	6719
R - INFORMACION SOBRE RADICADO	4
R - LIQUIDACION DERECHOS DE REGISTRO - IMPUESTOS DE REGISTRO	20
R - MALA PRESTACION DEL SERVICIO REGISTRAL	2
R - MATRÍCULA SOACHA	239
R - PLATAFORMA FUERA DE LINEA	2
R - QUEJA POR MAL SERVICIO REGISTRAL	4
R - TRADICION INMUEBLE, ESCRITURA YA SE ENCUENTRA REGISTRADA	1
R - NO EXPEDICION DE CERTIFICADOS	2
R - INFORMACION SOBRE LEVANTAMIENTO DE PATRIMONIO FAMILIAR	1

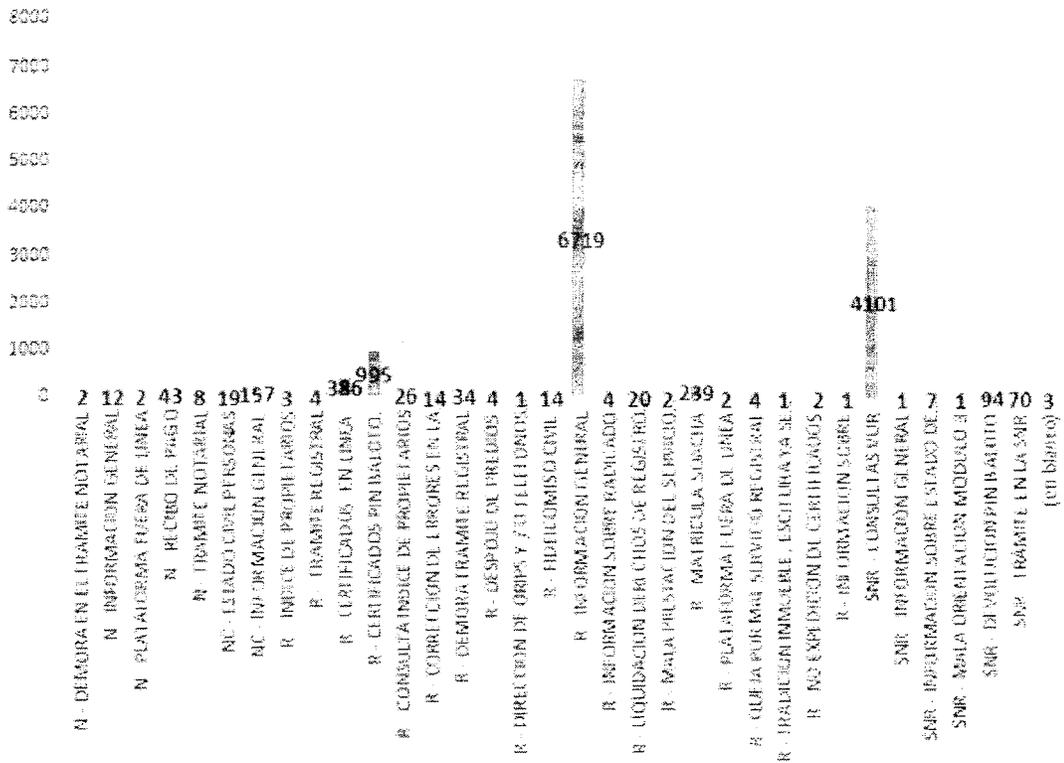
SNR - CONSULTAS VUR	4101
SNR - INFORMACIÓN GENERAL	1
SNR - INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE RADICADOS	7
SNR - MALA ORIENTACIÓN MODULO 3	1
SNR - DEVOLUCIÓN PIN BALOTO	94
SNR - TRÁMITE EN LA SNR	70
(en blanco)	3
Total General	12995

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Grafica No. 2

PQRS por asunto o motivo en el segundo semestre de 2017.

CANTIDAD DE PQRS POR ASUNTO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2017.



Elaboración propia de OCI.



Conforme a la gráfica número 2; los asuntos de las pqr que más se reciben en la entidad, se resalta los siguientes: Información registral con un total de 6.719 que corresponde al 52%, certificados PIN Baloto con un total de 995 que corresponde al 8% y consultas sobre el VUR para un total de 4.101 que corresponde al 32%, en lo transcurrido del segundo semestre de 2017.

Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano, tener en cuenta las circunstancias o causas que están generando las pqr que ingresan a la entidad, con el propósito de buscar alternativas de solución y tomar decisiones para efectos de disminuir el número de quejas; como se puede apreciar en la gráfica anterior, se registra un número muy alto de información general y certificados pin baloto, sin identificar a que se hace referencia este asunto; en el caso de consultas VUR, se identificó un total de 594 consultas de propiedad, 220 consultas no se encuentran datos asociados con el nombre, 15 consultas no se encuentran datos asociados con el NIT, 23 consultas de matrícula y 78 consultas sobre verificación matrícula.

ANÁLISIS DE FONDO REALIZADO POR LA OCI, EN RELACIÓN CON LAS PQRSD INGRESADAS A LA ENTIDAD Y RESUELTAS POR PLATAFORMA ELECTRONICA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

Tabla No. 11 Análisis de las respuestas a las PQRSD durante el segundo semestre de 2017.

Numero de radicado	Asunto	Fecha de radicación	Fecha de vencimiento según plataforma	Fecha de vencimiento según la Ley (ley 1755 de 2015)	Fecha de respuesta según el área competente	Observación OCI
1003274	Derecho de Petición	12 de diciembre de 2017	4 de enero de 2018	3 de enero de 2018	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Falta respuesta de fondo al Derecho de petición, por cuanto se le informa al usuario que la Oficina de Registro remite la PQRSD al antiguo sistema; sin embargo, a la fecha de seguimiento por parte de OCI, no se evidenció soporte de respuesta. Se observó además, que la fecha de vencimiento parametrizada en la plataforma, no coincide con los términos establecidos por la ley, la diferencia es de un día (1), lleva 28 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario. Fecha de

						seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
311032502	Derecho de Petición	5 de junio de 2017	29 de junio de 2017	26 de junio de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	La fecha de vencimiento según plataforma, no coincide con los términos establecidos por la ley, la diferencia es de tres (3) días lleva 159 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
160620763 9	Queja	24 de mayo de 2017	14 de junio de 2017	14 de junio de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se observa que la queja interpuesta por el usuario, a la fecha no ha sido contestada; de acuerdo al reporte de la plataforma lleva 154 días desde la asignación sin remitir respuesta. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
936573829	Queja	19 de mayo de 2017	9 de junio de 2017	9 de junio de 2017	30 de junio de 2017	Se dio respuesta fuera de los términos, contestada después de la fecha de vencimiento en 13 días de más. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
213541018 2	Derecho de Petición	4 de julio de 2017	4 de agosto de 2017	25 de julio de 2014	4 de agosto de 2017	Se pudo evidenciar, que la respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica; se respondió de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario; sin embargo, se respondió fuera de termino en 8 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma, no coincide con los términos de ley hay 7 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.

302279359	Derecho de Petición	4 de julio de 2017	4 de agosto de 2017	25 de julio de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidenció que no se cuenta con el soporte de la respuesta en la plataforma electrónica, la fecha de radicación es del 04 de julio de 2017, se debió remitir la respuesta al usuario el 25 de julio de 2017, conforme a los términos de ley, lleva 135 días desde la asignación sin remitir respuesta, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 7 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000468	Solicitud de información	29 de agosto de 2017	20 de septiembre de 2017	18 de septiembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidenció que no se cuenta con el soporte de la respuesta en la plataforma electrónica, la fecha de radicación es del 29 de agosto de 2017, se debió remitir la respuesta al usuario el 18 de septiembre de 2017, de acuerdo a los términos de ley, lleva 99 días desde la asignación sin remitir respuesta, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 2 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
419533914	Queja	4 de julio de 2017	21 de julio de 2017	25 de julio de 2017	14 de julio de 2017	La Oficina de Atención al Ciudadano, remitió por competencia, la queja instaurada por el usuario, a la Notaría 14 del Bogotá, para su correspondiente respuesta; igualmente, mediante comunicado, le informó al usuario "que su queja será

						remitida por competencia a la Notaria 14 de Bogotá. Sin embargo, la Oficina de Control Interno, observa que la queja no fue direccionada por el área de Atención al Ciudadano, a la Delegada de Notariado, como se encuentra descrito en el Macroproceso de Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, en el Procedimiento "Trámite quejas y reclamos en relación con la vigilancia de la prestación del servicio notarial", la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 4 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001450	Denuncia	30 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017	23 de octubre de 2017	29 de noviembre de 2017	Se evidencio que la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, resolvió de fondo la petición utilizando un lenguaje claro para el ciudadano, se resolvió fuera de términos en 25 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 11 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000398	Derecho de Petición	28 de agosto de 2017	2 de octubre de 2017	15 de septiembre de 2017	13 de septiembre de 2017	Se observó que mediante comunicación dirigida al usuario por parte de la Oficina de atención al Ciudadano, se informa que el requerimiento fue remitido por competencia a la notaria



						58 de Bogotá, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 11 días de diferencia. . Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000423	Derecho de Petición	28 de agosto de 2017	19 de septiembre de 2017	15 de septiembre de 2017	29 de septiembre de 2017	Se pudo evidenciar, que la respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica; se respondió de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario, se resolvió fuera de términos en 10 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 4 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001883	Derecho de Petición	19 de octubre de 2017	1 de diciembre de 2017	9 de noviembre de 2017	16 de noviembre de 2017	Se observó que la respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica, se respondió de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario Se resolvió fuera de términos en 4 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay, 15 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001124	Consulta	20 de septiembre de 2017	29 de septiembre de 2017	1 de noviembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se observa que la consulta interpuesta por el usuario, a la fecha no ha sido contestada; se debió remitir respuesta el 31 de octubre de 2017, lleva 80 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide

						con los términos de ley hay 22 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001115	Derecho de petición	20 de septiembre de 2017	4 de octubre de 2017	10 de octubre de 2017	23 de octubre de 2017	La Dirección de Vigilancia y Control Notarial, remitió por competencia la petición a la notaria 17 del círculo de Cali; la comunicación al usuario se le remitió fuera de los términos en 13 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 6 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000403	Solicitud de información	28 de agosto de 2017	4 de septiembre de 2017	15 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017	Se evidencio que la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, resolvió de fondo la petición utilizando un lenguaje claro para el ciudadano, se resolvió fuera de termino en 19 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 11 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000396	Derecho de Petición	28 de agosto de 2017	2 de octubre de 2017	15 de septiembre de 2017	12 de septiembre de 2017	Se evidencio que la oficina de Atención al Ciudadano comunica al usuario que el requerimiento será enviado por competencia a la notaria 57 de Bogotá, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 11 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la

						OCI 13 de febrero de 2017.
1001096	Derecho de Petición	19 de septiembre de 2017	13 de octubre de 2017	9 de octubre de 2017	15 de noviembre de 2017	Se pudo evidenciar que la respuesta emitida por la Dirección Administrativa Notarial, se respondió de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario, se resolvió fuera de termino en 24 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 4 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
152316215 1	Derecho de Petición	2 de julio de 2017	1 de agosto de 2017	25 de julio de 2017	4 de septiembre de 2017	Se pudo evidenciar que la respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica, se contestó de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario, pero fue contestada fuera de los términos en 27 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 5 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1000372	Derecho de Petición	28 de agosto de 2017	18 de septiembre de 2017	15 de septiembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidenció que no se cuenta con el soporte de la respuesta en la plataforma electrónica, la fecha de radicación es del 28 de agosto de 2017, se debió remitir la respuesta al usuario el 15 de septiembre de 2017, de acuerdo a los términos de ley, lleva 100 días desde la asignación sin remitir respuesta, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley

						hay 2 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
179585199 7	Queja	7 de julio de 2017	21 de julio de 2017	28 de julio de 2017	28 de septiembre de 2017	Se evidenció que la dirección de vigilancia y control notarial, respondió fuera de término en 42 días de más, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 7 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
175818004 5	Derecho de Petición	5 de julio de 2017	19 de julio de 2017	26 de julio de 2017	18 de julio de 2017	Se evidenció que la Oficina de Atención al ciudadano, en respuesta al Derecho de petición, remitió por correo electrónico al usuario el formato de devolución para que proceda a formalizar su solicitud; sin embargo, encuentra esta Oficina, que la información suministrada, conforme a lo solicitado, no es suficiente, puesto que no se explica sobre el procedimiento que se debe seguir para proceder a culminar el trámite sobre lo solicitado; por las anteriores razones, no se está dando respuesta de fondo a dicha solicitud, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 7 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.


Comunicación 1201
Confianza N° 01-114

1000377	Solicitud de información	28 de agosto de 2017	18 de septiembre de 2017	15 de septiembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidencio que a la fecha no se cuenta con soporte de respuesta en la plataforma electrónica para el usuario, se debió remitir respuesta el 15 de septiembre de 2017, lleva 100 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 3 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001909	Consulta	20 de octubre de 2017	15 de diciembre de 2017	4 de diciembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidencio que a la fecha no se cuenta con soporte de respuesta en la plataforma electrónica para el usuario, se debió remitir respuesta el 04 de noviembre de 2017, lleva 47 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 9 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1003304	Derecho de Petición	12 de diciembre de 2017	8 de enero de 2018	3 de enero de 2017	19 de diciembre de 2017	Se pudo evidenciar que la respuesta emitida por la Oficina de Atención al Ciudadano fue contestada de fondo y utilizando un lenguaje claro para el peticionario y dentro de los términos de ley, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 5 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.

1002957	Solicitud de información	29 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017	20 de diciembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidencio que a la fecha no se cuenta con soporte de respuesta en la plataforma electrónica para el usuario, se debió remitir respuesta el 20 de diciembre de 2017, lleva 35 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 6 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1002895	Solicitud de información	28 de noviembre de 2017	20 de diciembre de 2017	19 de diciembre de 2017	28 de noviembre de 2017	Se evidencio que la Oficina de Atención al Ciudadano emitió respuesta de fondo utilizando un lenguaje claro, para el ciudadano y se contestó dentro de los términos de ley, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 1 días de diferencia Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1002841	Solicitud de información	27 de noviembre de 2017	12 de diciembre de 2017	18 de diciembre de 2017	27 de noviembre de 2017	Se evidencio que la Oficina de Atención al Ciudadano comunico al usuario sobre el traslado por competencia de su requerimiento, a la notaria 2 de Montería; la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 6 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.



1002063	Solicitud de información	24 de octubre de 2017	21 de noviembre de 2017	15 de noviembre de 2017	No se cuenta con soporte de respuesta, en la plataforma.	Se evidenció que a la fecha no se cuenta con soporte de respuesta en la plataforma electrónica para el usuario, se debió remitir respuesta el 15 de noviembre de 2017, lleva 57 días sin que se le haya dado respuesta al peticionario, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 6 días de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1002864	Queja	27 de noviembre de 2017	19 de diciembre de 2017	19 de diciembre de 2017	11 de diciembre de 2017	Se observó que la Delegada de Registro, emitió respuesta de fondo, utilizando un lenguaje claro para el ciudadano y se contestó dentro de los términos de ley. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1002912	Derecho de Petición	28 de noviembre de 2017	21 de diciembre de 2017	20 de diciembre de 2017	29 de noviembre de 2017	Se evidenció que la Oficina de Atención al Ciudadano, emitió respuesta de fondo utilizando un lenguaje claro, para el ciudadano y se contestó dentro de los términos de ley, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide con los términos de ley hay 1 día de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
1001456	Solicitud de tramite	2 de octubre de 2017	24 de octubre de 2017	23 de octubre de 2017	16 de noviembre de 2017	Se observó que la Oficina Asesora Jurídica emite respuesta de fondo, utilizando un lenguaje claro para el ciudadano, se resolvió fuera de términos en 16 días de mas, la fecha de vencimiento según plataforma no coincide.

					con los términos de ley hay 1 día de diferencia. Fecha de seguimiento de la OCI 13 de febrero de 2017.
--	--	--	--	--	--

Fuente: Información suministrada por la Plataforma electrónica de PQRS.

Se tomó una muestra aleatoria de 31 pqr's radicadas en la plataforma electrónica durante el segundo semestre de 2017, en el cual se realizó un seguimiento del tiempo de respuesta, de soportes y respuesta de fondo; en consecuencia de las peticiones que realizaron los usuarios durante la mencionada vigencia, arrojando los siguientes resultados:

- PQRS que no cuenta con soporte de respuesta y se encuentran abiertas en la plataforma electrónica un total de (11) pqr's que corresponde al 35% generando incumplimiento del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015).
- PQRS respuestas en fuera de termino se evidencio, un total de (10) pqr's que corresponde al 32% se remitió respuesta en un lenguaje claro para el usuario, incumpliendo los términos establecidos por la ley 1755 de 2015).
- PQRS que no se direccionaron conforme a lo dispuesto en el Macroproceso Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, en el Procedimiento "Trámite quejas y reclamos en relación con la vigilancia de la prestación del servicio notarial", se encontró una (1) pqr's que corresponde al 3%.
- PQRS que no se resolvieron de fondo conforme al requerimiento del usuario, se evidencio un total de 2 pqr's que corresponde al 6%; sobre el particular, la Corte Constitucional, en la Sentencia T-814 de 2005 se ha pronunciado en los términos: "...3.2.2. *Con respecto al contenido de la respuesta que debe proferirse para que ésta cumpla con el requisito de idoneidad, la Corte ha explicado que la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición. Igualmente, la respuesta debe consistir en una decisión que defina de fondo - sea positiva o negativamente- lo solicitado, "o por lo menos, que exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud".*
- PQRS según lo observado la fecha de vencimiento que registra la plataforma electrónica, no coincide con la fecha límite según el tipo de pqr's, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 se encontró un total de (28) pqr's que corresponde al 90% 



REPORTES POR LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA.

Realizado el seguimiento a la plataforma electrónica para la recepción de las pqr's de los ciudadanos; con respecto a los distintos reportes que arroja el sistema la Oficina de Control Interno, se evidenció lo siguiente:

- La plataforma electrónica no cuenta con una parametrización de acuerdo a las causas que origina los tipos de pqr's radicadas por los usuarios,
- En el reporte de PQRS trasladadas por competencia a Notarias, no cuenta con información para el respectivo análisis de respuesta o tratamiento dado a las mismas, sin embargo, se evidencia que en el mismo Sistema, se encuentra previsto.
- Algunas de las fechas de vencimiento de las pqr'sd registradas en la plataforma electrónica, no se encuentran definidas conforme a los términos de Ley establecidos para la respuesta de las mismas. Esta situación se pudo evidenciar al momento de comparar la fecha de radicación de las pqr'sd, con la fecha de vencimiento de las mismas; aspecto de suma importancia, para no generar confusiones con los tiempos de respuesta o incurrir en posibles incumplimientos en los términos establecidos por la ley (Ley 1755 de 2015).
- la información que se registra en el reporte denominado "**PQRS según su estado de alerta y área**", solo corresponde a las oficinas de registro, sin tener en cuenta las pqr's que se asignan por competencia a las dependencias del nivel central.
- En el reporte de "**Cantidad de PQRS cerradas a tiempo y fuera de tiempo**", no es posible identificar el número de días excedidos por fuera de término, conforme a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, tampoco se encuentra incluida las pqr's que contestan las dependencias del nivel central, por fuera de término; situación que limita la posibilidad de mejorar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de los términos legales y evitar sanciones para la Entidad.
- La Entidad estableció la herramienta de Plataforma electrónica con el objetivo de canalizar los diferentes requerimientos que realizan los usuarios con relación a los servicios que brinda la SNR; sin embargo, las pqr'sd que ingresan por email, por vía telefónica, por correspondencia, y de manera presencial, no se están radicando en la plataforma, lo cual corresponde al 72% de las pqr'sd que ingresaron a la Entidad, en el segundo semestre de 2017, como se establece en el proceso "Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el servicio al Ciudadano, Procedimiento "Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica"

A continuación, se detalla de manera discriminada las No Conformidades Reales y observaciones identificadas en el desarrollo del presente informe:

MATRIZ DE RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2017.				
DESCRIPCIÓN	NC	OBS	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE
Se observó que las peticiones que ingresan por la plataforma electrónica, no cuentan con un reporte que detalle la clasificación de cada uno de las causas por las cuales se originan los tipos de PQRSD, radicados en la entidad, por parte de los ciudadanos; este hecho limita a la Administración tomar acciones o decisiones con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio y en términos de oportunidad.		X	Estudiar la posibilidad de gestionar la parametrización de la plataforma electrónica, de tal manera que permita realizar la clasificación de cada uno de los asuntos o causas que generan los tipos de PQRSD en la Entidad; insumo requerido a fin de diseñar mecanismos orientados a disminuir el número de PQRSD, garantizar las respuestas dentro de los términos legales, y ofrecer una mayor satisfacción ciudadana, cumpliendo con la normatividad vigente sobre la materia y propender por el logro de la misión institucional.	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.
A pesar de que la Oficina de Atención al Ciudadano, genera alertas tempranas a los líderes de los procesos, con el fin de recordar el cumplimiento de los términos de respuesta, con el propósito de responder de manera oportuna las PQRSD que presenten los ciudadanos, se sigue evidenciando el incumplimiento de los terminos de respuesta. Ley 1755 de 2015.	X		Establecer puntos de control en los procedimientos, Manual, Guías que se hallan definido orientados a evitar la materialización de los riesgos: Incumplimiento de términos de respuesta, Tutelas generadas por pqrs, sin respuestas o contestadas en terminos vencidos. pqrs recibidas por fuera del sistema (ventanilla) sin la correspondiente radicación en la plataforma y de más que sean necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo de este proceso	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Líderes de los Macroprocesos.



<p>Se pudo identificar que en la plataforma electrónica, no se encuentran incluidas las Pqrs, que deben ser trasladadas por competencia a las Notarías, no obstante, muchos de los requerimientos que ingresan a la entidad corresponden a éstas, limitando con esto, el debido seguimiento frente a los requerimientos que realizan los usuarios en relación con la prestación del servicio notarial.</p>		<p>X</p>	<p>Estudiar la posibilidad de incluir a la Notarías en la plataforma electrónica con el propósito, de direccionar las pqrsd que por competencia deba trasladarle la Entidad, para efectos de realizar el debido seguimiento que corresponde en el ejercicio de inspección, vigilancia y control del servicio notarial, a fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Algunas de las fechas de vencimiento de las pqrsd registradas en la plataforma electrónica, no se encuentran definidas conforme a los términos de Ley establecidos para la respuesta de las mismas. Esta situación se pudo evidenciar al momento de comparar la fecha de radicación de las pqrsd, con la fecha de vencimiento de las mismas; aspecto de suma importancia, para no generar confusiones con los tiempos de respuesta o incurrir en posibles incumplimientos en los términos establecidos por la</p>		<p>X</p>	<p>Se recomienda realizar ajustes a la plataforma, parametrizando las fechas de vencimiento de las pqrsd, acorde con el tipo correspondiente, en cumplimiento a los términos de respuesta legales establecidos,</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

4

<p>ley (Ley 1755 de 2015).</p>				
<p>La información que se registra en el reporte denominado "PQRS según su estado de alerta y área", solo corresponde a las oficinas de registro, sin tener en cuenta las pqrs que se asignan por competencia a las dependencias del nivel central.</p>		<p>X</p>	<p>Se recomienda realizar ajustes a la plataforma, incluyendo a las dependencias del nivel central en el reporte de pqrs según su estado de alerta y área; con el propósito de realizar los respectivos análisis del comportamiento de las pqrs que son asignadas por competencia, a fin de garantizar un seguimiento más oportuno frente a la respuesta de las mismas, dentro de los términos legales establecidos.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
<p>En el reporte de "Cantidad de PQRS cerradas a tiempo y fuera de tiempo", no es posible identificar el número de días excedidos por fuera de término, conforme a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, tampoco se encuentra incluida las pqrs que contestan las dependencias del nivel central, por fuera de término; situación que limita la posibilidad de mejorar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de los términos legales y evitar sanciones para la Entidad; de esta manera, se</p>		<p>X</p>	<p>Se recomienda realizar ajustes a la plataforma, incluyendo en el reporte de cantidad de pqrs cerradas a tiempo y fuera de tiempo, los días excedidos por fuera de término, con el fin de detectar la causa que está generando la debilidad detectada e implementar las acciones de mejora a que haya lugar; a fin de mejorar el seguimiento de las mismas, para garantizar la respuesta dentro de los términos de Ley.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p>



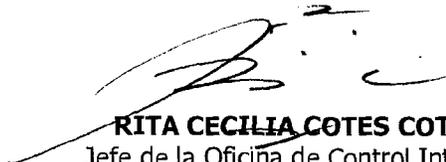
<p>incrementa el riesgo de incumplir con los términos de respuesta.</p>				
<p>Se evidencio un total de 2 pqr's que corresponde al 6%; que no se resolvieron de fondo conforme al requerimiento del usuario. Sobre el particular, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-814 de 2005 numeral 3.2.2; se ha pronunciado al respecto. Como se evidenciaron 2 casos, se deja como una observación, para efectos de que se tomen acciones preventivas para evitar la recurrencia.</p>		<p>X</p>	<p>Se recomienda tomar las acciones pertinentes para generar los controles de calidad en las respuestas que emiten las distintas competencias de la Entidad.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Macroprocesos de la entidad.</p>
<p>La Entidad estableció la herramienta de Plataforma electrónica con el objetivo de canalizar los diferentes requerimientos que realizan los usuarios con relación a los servicios que brinda la SNR; sin embargo, se evidencia la subutilización de la misma, por cuanto las pqr's que ingresan por imail, por vía telefónica, por correspondencia, y de manera presencial, no se están radicando en la plataforma, lo cual corresponde al 72% de las pqr's que ingresaron a la Entidad,</p>	<p>X</p>		<p>Se recomienda, gestionar los medios necesarios para que todas las pqr's que ingresan a la entidad, sean tramitadas a través de la Plataforma Electrónica, en cumplimiento al procedimiento interno establecido, denominado: igualmente, a fin de fortalecer los controles sobre las pqr's que ingresan a la Entidad.</p>	<p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

4

en el segundo semestre de 2017, como se establece en el proceso "Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el servicio al Ciudadano, Procedimiento "Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica".				
---	--	--	--	--

Que la Oficina de Atención al Ciudadano, reporta un total de 2925 pqrds abiertas y 2000 cerradas de las pqrds que ingresan a través de la plataforma, la cual no coincide con la información verificada por la Oficina de Control Interno, por cuanto, ésta arroja un total de 1913 abiertas y 3015 cerradas.

Cordialmente,


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Proyectó: Luis Alejandro Rosario Martinez
Tecnico Administrativo SNR. 23/febrero/2018.

