

Bogotá D.C. 02 de agosto de 2016  
OCI-087

SNR2016IE022245

Doctor  
**JORGE ENRIQUE VELEZ GARCIA**  
Superintendente de Notariado y Registro  
E. S. D.

**Asunto:** Informe de seguimiento de las PQRS del primer semestre de 2016.

Respetado Doctor Vélez:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se presentan los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresaron a la Superintendencia de Notaria y Registro, del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2016.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta dieciséis mil trecientos veinte y tres (16323), peticiones ingresadas mediante los diferentes canales que ofrece la entidad para el periodo anteriormente mencionado.

Cordialmente,

  
**YOLANDA RODRIGUEZ ROLDAN**  
Jefe de la Oficina de Control Interno (E).

**CC:** Dr. OSCAR ANDRES NUÑEZ PARRA, Jefe de la Oficina Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

**Proyectó:** Luis Alejandro Rosario Martínez  
Se anexa lo anunciado en cinco (05) folios



## INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2016

### PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SNR.

Conforme a la información publicada en la página web de la entidad, con relación a las estadísticas realizadas por la oficina de Atención al Ciudadano; se pudo desarrollar el siguiente informe de seguimiento a la recepción de las peticiones realizadas por los usuarios mediante los distintos canales de comunicación puestos a disposición por la SNR, el informe corresponde al primer (1) semestre del año en curso.

#### Canales de comunicación de la SNR 2016.

Los canales de comunicación con que cuenta la SNR, para la debida recepción de las PQRS son: E-mail, teléfono, atención personalizada, chat, línea 01800 y correspondencia; con el propósito de generar alternativas a los usuarios para sus peticiones y realizar el respectivo seguimiento a las mismas, en lo transcurrido del primer (1) semestre del año en curso se evidencia el siguiente comportamiento de los canales de comunicación para las PQRS, que ingresaron a la entidad:

**Tabla No. 1**

*Canales de comunicación primer semestre SNR 2016.*

CANALES DE COMUNICACIÓN SNR.							
MES	E-MAIL	TELEFONO	PRESENCIAL	CHAT	LINEA 01800	CORRESPONDENCIA	TOTAL MES
ENERO	133	52	356	0	0	0	541
FEBRERO	733	602	1905	0	38	28	3306
MARZO	728	714	1588	0	69	23	3122
ABRIL	2029	547	1370	655	49	57	4707
MAYO	609	597	1070	0	29	2	2307
JUNIO	420	761	1052	48	59	0	2340
<b>TOTAL MES</b>	<b>4652</b>	<b>3273</b>	<b>7341</b>	<b>703</b>	<b>244</b>	<b>110</b>	

*Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.*

Conforme al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se registró por los distintos canales de comunicación de la entidad un total de dieciséis mil trescientos veinte y tres (16323) PQRSD, en el periodo comprendido del primero (1) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2016; el medio que más utilizaron los ciudadanos para presentar sus requerimientos fue el de atención presencial con un total de siete mil trescientos cuarenta y uno (7341), lo que equivale al 45% de PQRSD atendidas de manera inmediata por los funcionarios de la dependencia de atención al ciudadano.

### Peticiones discriminadas por tipo de requerimiento.

De acuerdo a la información suministrada y publicada por la Oficina de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, se clasifica los requerimientos que ingresaron a la SNR, en: denuncias, derechos de petición, felicitaciones, peticiones, consultas, quejas y reclamos; recibidas durante el periodo comprendido del primero (01) de enero hasta el treinta 30 de junio del 2016 de la siguiente manera:

**Tabla No. 2**

*Tipos de requerimientos segundo semestre 2016. SNR*

TIPOS DE REQUERIMIENTO																
MES	DENUNCIA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	INF. RADICADO	PETICIÓN SOLICITUD	INTERES GENERALO PSRTICULAR	PETICION CONSULTA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN 1ER. NIVEL	QUEJA	RECLAMO	RECURSO	SOLICITUD	CONSULTA	NOTIFICACION	TOTAL
ENERO	0	0	0	1	0	0	0	248	0	1	265	0	24	1	0	540
FEBRERO	2	0	0	10	0	0	0	827	0	9	2357	0	66	32	3	3306
MARZO	4	0	0	0	0	0	135	163	0	27	2137	0	0	0	0	2466
ABRIL	3	0	3	0	0	0	137	1593	0	58	2782	0	121	0	4	4701
MAYO	4	0	0	20	109	15	123	1176	0	43	817	0	0	0	0	2307
JUNIO	0	0	0	0	148	0	0	1767	0	0	365	0	60	0	0	2340
<b>TOTAL MES</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>257</b>	<b>15</b>	<b>395</b>	<b>5774</b>	<b>0</b>	<b>138</b>	<b>8723</b>	<b>0</b>	<b>271</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	

**Fuente:** página web SNR. Estadísticas, Oficina de Atención al Ciudadano.

Se pudo evidenciar que la entidad recibió en el primer semestre del 2016, entre denuncias, derechos de petición, felicitaciones y demás requerimientos, un total de quince mil seiscientos sesenta (15660) PQRD, el requerimiento que más sobresale son los reclamos con un total de ocho mil setecientos veintitrés (8723) que equivalen al 57%.

### Peticiones asignadas por dependencia.

De acuerdo a la información publicada en la página web de la entidad, durante el primer semestre del año en curso; en relación a la recepción de las PQRSD, y asignadas por la oficina de atención al ciudadano según el tema con el propósito de ser atendidas por las dependencias del nivel central y de igual forma por las oficinas de Registro de Instrumentos públicos de la siguiente manera:

**Tabla No. 3**  
PQRD Atendidas por las dependencias y Orips de la SNR 2016.

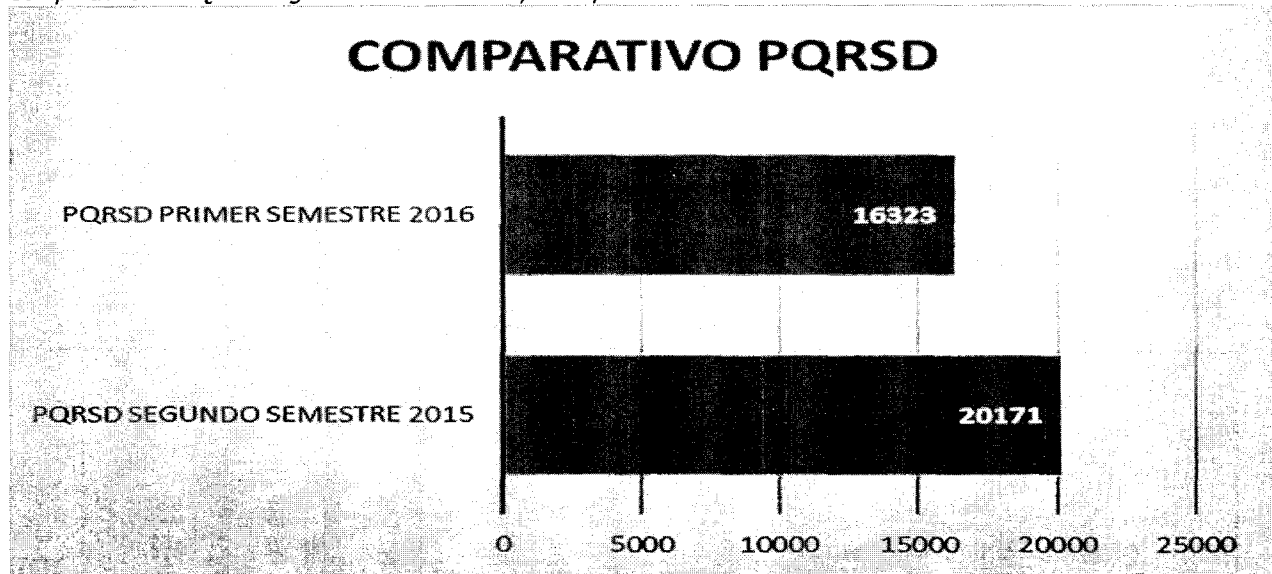
PQRSD ATENDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA SNR																	
MES	ORIPS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DELEGADA DE REGISTRO	DELEGADA DE NOTARIADO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGISTRO	DIRECCIÓN FINANCIERA	INFORMATICA	OFICINA JURIDICA	PLANEACIÓN	TALENTO HUMANO	PROYECTO VUR	DELEGADA DE TIERRAS	DIVULGACIÓN	TESORERIA	CONTRATOS	TOTAL
ENERO	25	502	22	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	557
FEBRERO	113	3277	3	10	1	2	1	4	6	0	0	0	2	0	0	0	3419
MARZO	57	3067	0	2	2	1	1	0	13	1	0	0	0	0	0	0	3144
ABRIL	105	4513	11	14	2	5	2	3	11	3	3	0	0	1	2	0	4675
MAYO	65	3	2	26	2	8	1	0	0	0	2	0	2	0	0	1	112
JUNIO	59	2	11	36	2	4	1	0	24	0	2	0	4	0	0	1	146
<b>TOTAL MES</b>	<b>424</b>	<b>11364</b>	<b>49</b>	<b>96</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

**Fuente:** página web SNR. Estadísticas, Oficina de Atención al Ciudadano.

Como resultado del análisis realizado de la información anterior, se puede resaltar que la Oficina de Atención al Ciudadano atendió un total de once mil trecientos sesenta y cuatro (11364), que equivale al 94% de PQRSD, correspondientes al primer semestre de 2016.

**Grafica No. 1**

Comparativo de PQRSD segundo semestre 2015, frente primer semestre 2016.



Elaboración Propia

Se resalta la disminución de las PQRSD, recibidas en el primer (1) semestre de 2016 con relación a lo reportado en el segundo (2) semestre de 2015; para el segundo semestre de 2015 se reportó un total de veinte mil ciento setenta y uno (20.171) peticiones, contra lo reportado en el primer semestre de 2016 con un total de dieciséis mil trecientos veinte y tres (1.6323) peticiones, con una disminución de tres mil ochocientos cuarenta y ocho (3.848) que equivale al 19% de PQRSD. Con la disminución reportada para este periodo de seguimiento se evidencia el compromiso que está afrontando la entidad para mejorar la calidad de los servicios prestados por la entidad.

**Conclusiones y Recomendaciones Generales.**

- Es importante resaltar las acciones emprendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano para disminuir el porcentaje de peticiones que son tramitadas a diario por los usuarios.

- Se resalta el compromiso que tienen los funcionarios de la dependencia para atender de manera cordial las peticiones de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad.
- La SNR está realizando conjuntamente con Certicamaras la implementación de la nueva plataforma para el manejo de las PQRSD, el convenio se encuentra en la fase de capacitación del manejo de la herramienta a los funcionarios de la entidad, con el fin de implementar controles por parte de la oficina de Atención al Ciudadano para confrontar el número de requerimientos que se radican contra el número de respuestas de las mismas.

### Recomendaciones.

- Realizar seguimiento por parte de la oficina de Atención al ciudadano a las PQRSD, que sean asignadas a las dependencias según corresponda el tema; realizar el procedimiento necesario para que las oficinas del nivel central y Orips, reporten la información a la oficina anteriormente mencionada del total de requerimientos resueltos.
- Se recomienda como política de autocontrol en el proceso de asignar las PQRSD a las dependencias de la entidad, advirtiendo de antemano a la oficina a que se redireccionen la obligación en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las mismas, so pena de las sanciones disciplinarias a que haya lugar a lo ordenado por la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



**YOLANDA RODRIGUEZ ROLDAN**  
Jefe de la Oficina de Control Interno (E).

*Proyectó: Luis Alejandro Rosario Martinez*  
Tecnico Administrativo SNR.

