

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE LAS PQRSD

1ER SEMESTRE 2021



OBJETO

Realizar la verificación al cumplimiento de la Normatividad vigente, en relación con el seguimiento a las PQRSD, especialmente, con respecto a los términos de respuesta en atención a las solicitudes radicadas en la entidad y los protocolos de servicio al ciudadano, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, con el fin de evidenciar el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Comprende el seguimiento al interior de la entidad al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la SNR Nivel Central, Direcciones Regionales y en las Oficinas de Registro de la entidad y protocolos de servicio al ciudadano, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

MARCO NORMATIVO

- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Decreto 2232 de 1995, Art 54. "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad y así como el sistema de quejas y reclamos."
- Decreto 1081 de 2015 Art 9. "Artículo 2.1.1.6.2 - De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas.
- Ley 1437 de 2011, Art 7. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1755 de 2015 Art 13 y 14. "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."
- Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRS.
- Decreto 1166 de 2016 Art 2.2.3.12.3 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
- Decreto 491 de 2020, Resolución 5709 de 06-05-2019 por la cual se adopta el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la SNR.
- Guía para la administración del riesgo V4-2018.
- Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V4-2021.



Mecanismos de Atención



Página de la Entidad

A través del enlace <https://www.supernotariado.gov.co/portal&258.html> el ciudadano podrá encontrar:

- Contáctenos
- Preguntas Frecuentes Generales
- Preguntas Frecuentes Registro
- Preguntas Frecuentes Tierras
- Preguntas Frecuentes Notariado
- Instructivos de Servicios en Línea
- Directorios
- Formatos.
- Informes
- Documentos de Interés.
- Organismos de Control



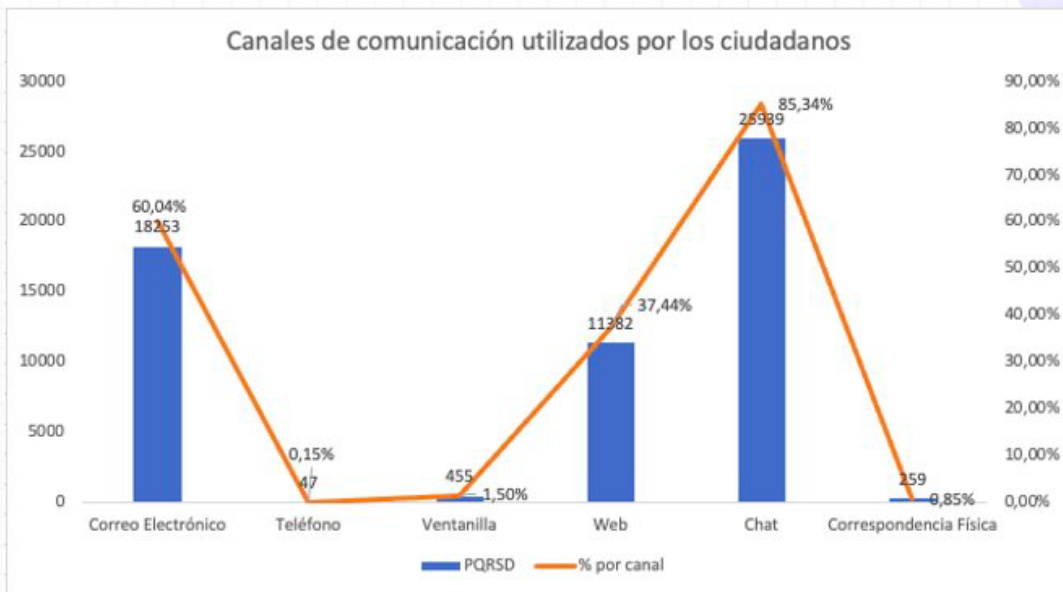
Canales de Atención

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción para las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Denuncias por parte de los ciudadanos:

- En forma verbal: - Presencial
- Telefónico
- En forma escrita: - Chat
- Presencial
- Correo Electrónico
- Portal Web de la Entidad

PQRSD registradas en SISG

TIPO	Correo Electrónico	Teléfono	Ventanilla	Web	Chat	Correspondencia Física	Total General	% por tipo
Petición	16739	7	414	6681	3	212	24056	79,13%
Queja	479	12	32	1593	1	25	2142	7,05%
Reclamo	273	26	2	2555	0	0	2856	9,39%
Sugerencia	2	0	0	19	0	0	21	0,07%
Solicitud de Acceso a la Información Pública	581	0	0	272	0	13	866	2,85%
Denuncia	179	2	7	262	0	9	459	1,51%
PQRSD chat	0	0	0	0	25939	0	25939	85,33%
Total por canal	18253	47	455	11382	25943	259	56339	185,33%
% por canal	60,04%	0,15%	1,50%	37,44%	85,34%	0,85%	1,85325658	



De acuerdo con la gráfica anterior, se recibieron 56.339 PQRSD en la entidad, de las cuales el canal más utilizado fue el Chat con 85,33%, en segundo lugar, el correo electrónico con un 60,04%, en tercer lugar, la web con el 37,44%, en cuarto lugar, registro en la ventanilla con el 1,50%, en quinto lugar, correspondencia física con un 0,85%, dejando en último lugar teléfono con un 0,15%, situación que permite evidenciar que el ciudadano está utilizando los canales virtuales ampliamente.



Validación de Normas y Términos de Respuesta a las PQRS



Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRS, para el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2021, registrando las observaciones en relación con criterios normativos señalados en el Marco Normativo del presente informe, evidenciando cumplimiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano; no obstante, se recomienda trabajar en procura de la mejora.



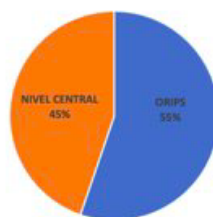
Verificación de los términos de respuesta a las PQRS radicadas por los ciudadanos, según muestra.



DEPENDENCIA	TOTAL PQRS MUESTRA	DÍAS DE TRAMITE	FINALIZADA EN SIGS	SIN RTA DE FONDO	REDIRECCIONADAS	CONTINUAN EN TRAMITE	RTA FUERA DE TERMINOS
ORIPS	340	Hasta 80 días	310	59	4	30	21
NIVEL CENTRAL	273	Hasta 152 días	255	15	21	18	17
TOTAL	613		565	74	25	48	38

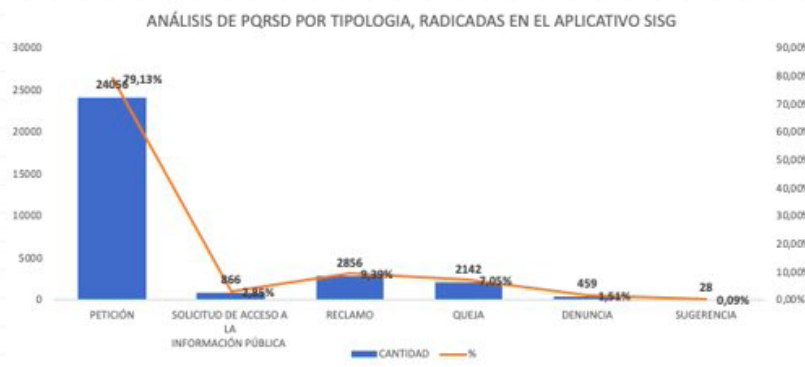
Luego de haber verificado los datos correspondientes a las PQRS radicadas en el aplicativo SIGS, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRS-SIGS, 565 PQRS de las seleccionadas en la muestra, que equivale al 82% de ésta, para el primer semestre de 2021; sin embargo, se encontraron los siguientes porcentajes, que hacen referencia a los términos de respuesta.

RTA FUERA DE TERMINOS





ANÁLISIS DE PQRS D POR TIPOLOGIA, RADICADAS EN EL APLICATIVO SIGS



De acuerdo con la información recopilada, se observa, que aumentaron las peticiones, los reclamos y las quejas de forma considerable, siendo los más recurrentes los siguientes:

1. Peticiones: Solicitud de corrección, Información General Registral, Tramite Registral, Información estado tramite registral, Información General Notarial.
2. Reclamos: Tramite registral, Solicitud de corrección, Tramite notarial, Demora tramite registral, Demora en proceso de registro.
3. Quejas: Notarios, Registradores de Instrumentos Públicos, Funcionarios (Planta global, ORIP), curador.
4. Denuncias por corrupción: Servicios en línea, Tramite notarial, Notarias, Curadurías.
5. Sugerencias: Oficinas de registro de instrumentos públicos, Nivel central, Notarias.



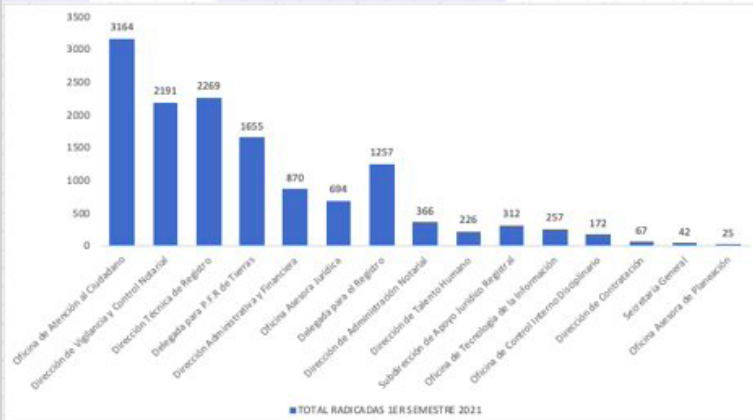
PQRS D POR DEPENDENCIA



DEPENDENCIA	TOTAL RADICADAS 2DO SEMESTRE 2020	TOTAL RADICADAS 1ER SEMESTRE 2021	VARIACIÓN 1ER S. 2021	% VARIACIÓN 1ER S. 2021
Oficina de Atención al Ciudadano	3036	30164	-128	1%
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	2759	2191	568	26%
Dirección Técnica de Registro	1969	2269	-300	13%
Delegada para P.F.R de Tierras	1874	1655	219	13%
Dirección Administrativa y Financiera	784	870	-86	10%
Oficina Asesora Jurídica	665	694	-29	4%
Delegada para el Registro	534	1257	-723	57%
Dirección de Administración Notarial	398	366	32	9%
Dirección de Talento Humano	326	226	100	44%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	264	312	-48	15%
Oficina de Tecnología de la Información	230	257	-27	10%
Oficina de Control Interno Disciplinario	143	172	-29	17%
Dirección de Contratación	75	67	8	12%
Secretaría General	64	42	22	52%
Oficina Asesora de Planeación	51	25	26	104%
TOTAL	13.172	13.567	-395	3%



PQRSD POR DEPENDENCIA



De la tabla anterior, se concluye que, de forma general, para el primer semestre de 2021 se aumentaron en un 3% las radicaciones correspondientes a PQRSD, en el nivel central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 31 de diciembre de 2020.

También se observa, realizado el análisis de la cantidad de PQRSD radicadas por dependencia, que para algunas de éstas, el aumento fue hasta del 57% como es el caso de la Delegada para el Registro, seguidamente Control Interno Disciplinario con 17%, Apoyo Jurídico Registral con 15%, Dirección Técnica de Registro con 13%, la Dirección Administrativa y Financiera y Oficina de Tecnologías de la información con un aumento del 10%, siendo éstas las más representativas por la cantidad de PQRSD radicadas para su procesamiento.

Es importante resaltar, para algunas dependencias disminuyó la cantidad de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2021, respecto al segundo semestre de 2020, como es el caso de la Oficina Asesora de Planeación que disminuyó en un 104%, Secretaría General 52%, Talento Humano 44%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial 26%, Delegada para P.R.F. de Tierras 13%, Dirección de Contratación 12% y Dirección de Administración Notarial 9%.



VERIFICACIÓN DATOS PUBLICADOS EN PAGINA WEB



CANALES	DATO ARCHIVO EXCEL-PLATAFORMA	DATO WEB PUBLICADO-PLATAFORMA	DIFERENCIA
VIRTUAL PLATAFORMA	30400	27548	2852
CHAT	25939	19719	6220
TELEFONO	18251	18251	0
TOTAL	74590	65518	

En el cuadro anterior, se observa que los datos totales de PQRSD recibidas y gestionadas a través de la plataforma, cuyos datos fueron consolidados en los informes trimestrales reportados por Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, no concuerdan con los datos contenidos en la plataforma de PQRS excepto por los datos de teléfono.

Por lo anterior, se recomienda verificar los datos estadísticos publicados, realizando las correcciones a que haya lugar, con el fin de presentar datos exactos para cada trimestre, de acuerdo con lo requerido por la normatividad.

VERIFICACIÓN DEL TIEMPO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME A LA ALTA DIRECCIÓN, CONFORME A LA LEY Y AL PROCEDIMIENTO

Para la verificación, respecto al tiempo de presentación del informe de PQRS trimestral a la alta dirección, se solicitó mediante correo electrónico del 29 de julio de 2021, las comunicaciones mediante la cual fueron remitidos los informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2021, a la Superintendente, los cuales fueron enviados los días 12 de mayo y 21 de julio de 2021 respectivamente.

Lo anterior, dando cumplimiento al artículo 9 Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe – Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.



EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS

Verificado el mapa de riesgos de la entidad, se observa una matriz de riesgos del proceso Gestión Ambiental, aprobada por la Oficina Asesora de Planeación con fecha 31 de agosto de 2020, del proceso "Atención a peticiones" que incluye tres riesgos, a su vez cada riesgo tiene dos controles, los cuales se relacionan a continuación:

RIESGO 1: *"Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados."*

- CONTROL 1: Realizar seguimiento a las PQRS, mediante el aplicativo SIGS.
- CONTROL 2: Verificar en el aplicativo SIGS el reporte de las PQRS próximas a vencer.

RIESGO 2: *"Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación."*

- CONTROL 1: Actualizar procedimientos de la OAC
- CONTROL 2: Elaborar Informes Estadísticos

RIESGO 3: *"Por acción u omisión y abuso del poder, se presentan pérdida de las PQRS, presentadas en la OAC a través de los diferentes canales de comunicación, desviando la gestión de lo público en beneficio de un particular."*

- CONTROL 1: Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato Excel con el número total de correos electrónicos que ingresaron al buzón del correo.
- CONTROL 2: Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato Excel con el número total de correos electrónicos que ingresaron al buzón del correo.

De acuerdo con la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4, el resultado de la evaluación del diseño del control, para los controles evaluados anteriormente se ubica en un rango débil, el cual corresponde a evaluaciones con calificación entre 0 y 85, por consiguiente, se debe establecer un plan de acción que permita tener controles bien diseñados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



El equipo de trabajo de la Oficina de Atención al ciudadano, junto con la Oficina de Tecnologías de la información y áreas involucradas han contribuido en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano para la época de pandemia, en la que las PQRSD se han aumentado desde el inicio de ésta, en especial la atención telefónica y el chat, canales por los que se atendieron el mayor número de solicitudes de los ciudadanos, durante el primer semestre de 2021.

No obstante, se implementó el software en los computadores para cada servidor que atiende la llamada telefónica, es importante que se realice la consolidación de todas las PQRSD a través de la plataforma SISG, ya que esto fue una limitante de obtener información para realizar el presente informe; lo anterior, con el fin de obtener los datos estadísticos que reflejen la real situación de las PQRSD en la entidad, realizando análisis pertinentes y aportando un insumo valioso a la alta dirección, para la toma de decisiones procurando la mejora del servicio.

Del total de PQRSD recibidas en el nivel central, las disminuciones más representativas se dieron en la Oficina Asesora de Planeación con un 104%, secretaria general con un 52%, Dirección de Talento Humano con un 44% y Dirección de Vigilancia y Control Notarial con un 26%; por otro lado, se presentó un aumento en la Delegada de Registro con un 57%, Subdirección de Apoyo Jurídico Registral con un 15%, Dirección Técnica de Registro con un 13%, y para las Oficinas de Registro aumentó en un 22% respecto al semestre anterior.

Finalmente, nuevamente se recomienda a la Oficina de atención al Ciudadano, se realice el análisis de causa raíz junto con los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones eficaces y efectivas para el tratamiento de los hallazgos y éstos puedan ser cerrados; además, realizar el monitoreo permanente a las acciones de mejora que sean definidas en los diferentes planes de mejoramiento, con el fin de eliminar las causas que originaron los hallazgos y permitan la mejora en el servicio reduciendo así las diferentes PQRSD.

Cordialmente,

RITA CECILIA COTES COTES
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaborado por: María Stella Reyes – Darlyn Marcela Rozo	Aprobó por: Rita Cecilia Cotes Cotes		
Cargo: Técnico Administrativo - Contratista	Cargo: Jefe Oficina Control Interno de Gestión		
Fecha de elaboración: 26 de agosto 2021	Fecha de Aprobación: 30 agosto de 2021		
Proceso: Atención a peticiones	Páginas 8	Versión: 1	Informe de Seguimiento a PQRSD