INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ABRIL 2019

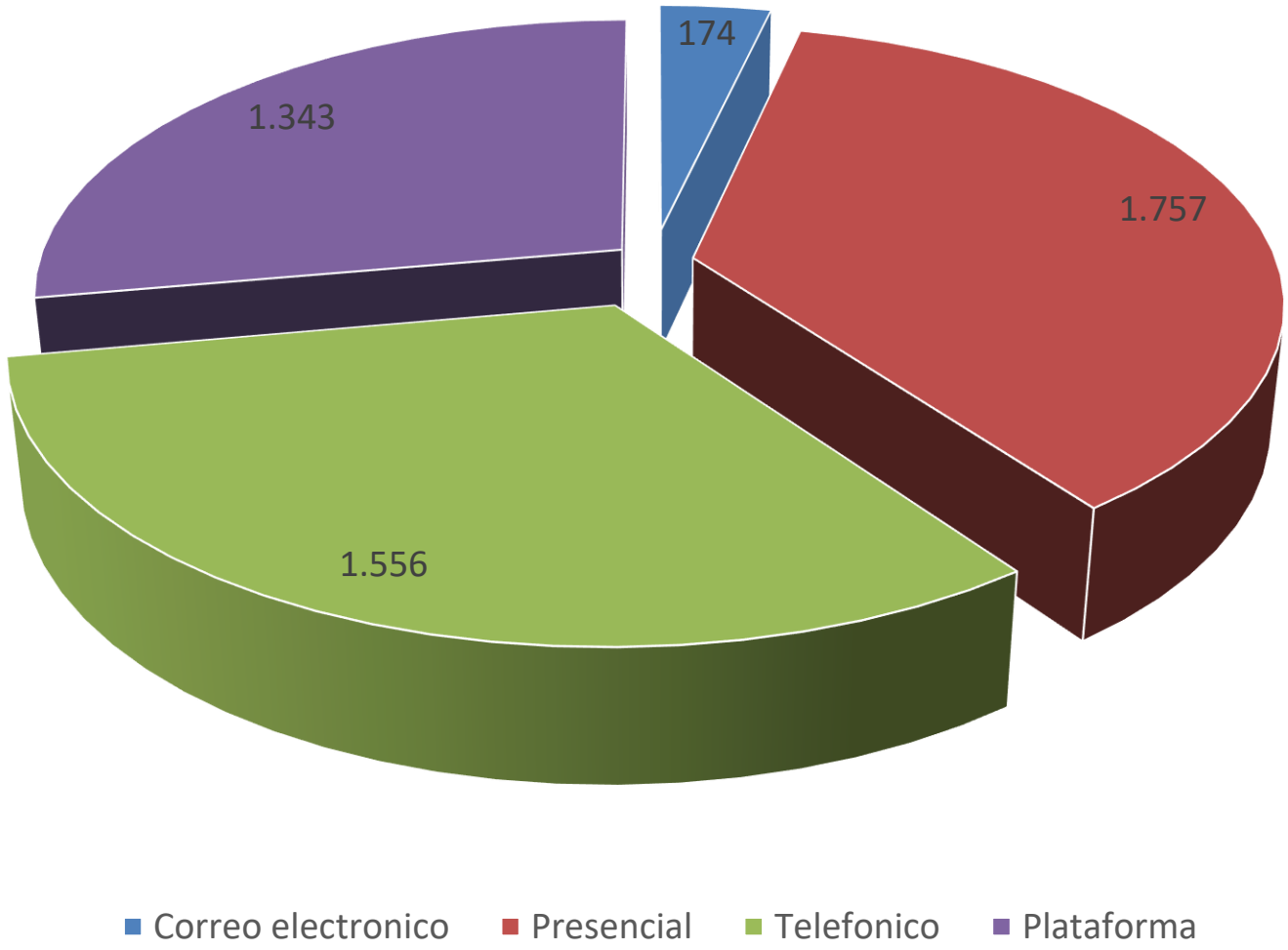
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de abril por canal = 4.830

Canal	Abril
Correo electrónico	174
Presencial	1.757
Telefonico	1.556
Plataforma	1.343
Total	**4.830**

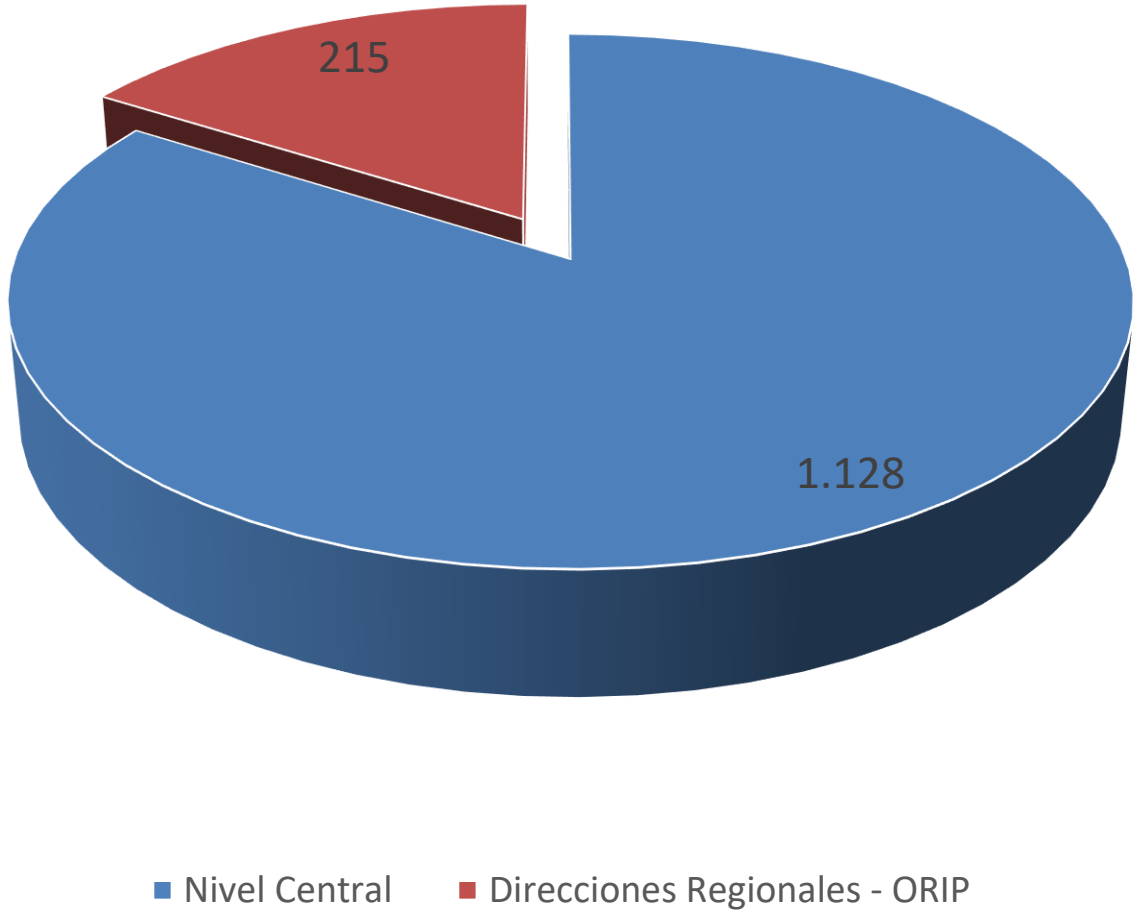
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PQRSD radicadas durante el mes de abril 2019 – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas
Nivel Central	1.128
ORIP	215
Total	**1.343**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de abril en el Nivel Central = 1.128

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	35	20	15	-	15
Delegada para P.R.F. de Tierras	47	31	16	2	14
Dirección Administrativa y Financiera	77	21	56	15	41
Direccion de Administracion Notarial	25	19	6	-	6
Direccion de Contratacion	2	2	-	-	-
Dirección de Talento Humano	9	-	9	7	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	202	4	198	94	104
Direccion Regional Andina	1	1	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	2	-	2	1	1
Dirección Tecnica de Registro	84	59	25	5	20
Oficina Asesora Juridica	95	2	93	9	84
Oficina de Atención al Ciudadano	498	481	17	2	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	16	13	1	12
Oficina de Tecnologias de la Información	6	5	1	-	1
Secretaria General	4	1	3	1	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	12	4	8	1	7
Total	**1.128**	**666**	**462**	**138**	**324**

Total PQRSD vencidas en el mes de abril en el Nivel Central = 138

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	94
Dirección Administrativa y Financiera	15
Oficina Asesora Juridica	9
Dirección de Talento Humano	7
Dirección Tecnica de Registro	5
Delegada para P.R.F. de Tierras	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Direccion Regional Orinoquia	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**138**

Total PQRSD acumuladas vencidas en el Nivel Central 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 22 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109
Delegada para P.R.F De Tierras	15	-	-
Oficina Asesora Juridica	45	24	22
Dirección de Talento Humano	19	21	28
Dirección Tecnica de Registro	9	6	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	-	-
Delegada para el Notariado	-	-	-
Direccion de Contratacion	5	2	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-
Delegada para el Registro	3	-	1
Despacho del Superintendente	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-
Secretaria General	-	-	2
Direccion Regional Andina	1	-	-
Direccion Regional Caribe	-	1	1
Direccion Regional Centro	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	1	1	1
Direccion Regional Pacifica	-	-	-
Total	**904**	**839**	**971**

Total PQRSD acumuladas vencidas en el Nivel Central 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Porcentaje de variación con respecto abril vs. marzo
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	✖
Dirección Administrativa y Financiera	✖
Oficina Asesora Juridica	✔
Dirección de Talento Humano	✖
Dirección Tecnica de Registro	✔
Direccion de Contratacion	✖
Delegada para el Registro	✖
Direccion de Administracion Notarial	✖
Secretaria General	✖
Direccion Regional Caribe	!
Direccion Regional Orinoquia	!
Total	✖

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

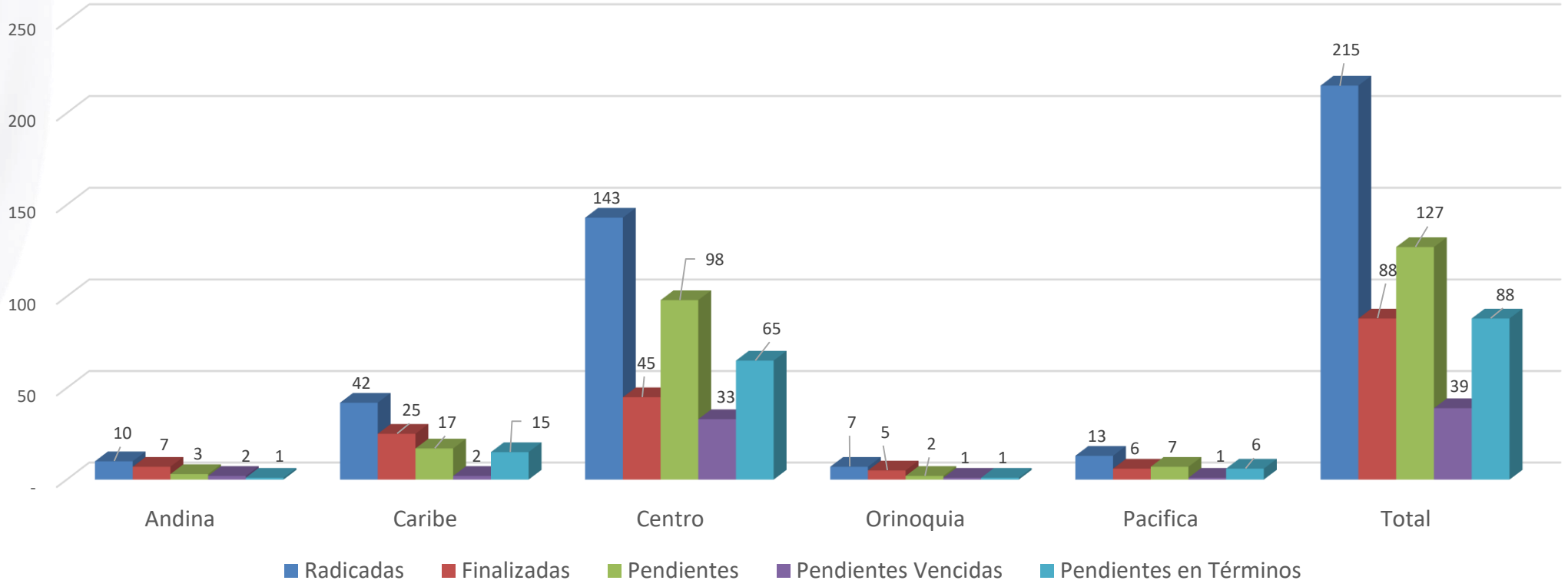
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de abril en las ORIP = 215

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	10	7	3	2	1
Caribe	42	25	17	2	15
Centro	143	45	98	33	65
Orinoquia	7	5	2	1	1
Pacifica	13	6	7	1	6
Total	**215**	**88**	**127**	**39**	**88**



Total PQRSD vencidas en el mes de abril por Dirección Regional – ORIP = 39

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Girardota	1
	Medellín Norte	1
Caribe	Barranquilla	2
Central	Bogotá Zona Norte	2
	Bogotá Zona Centro	12
	Bogotá Zona Sur	13
	Bucaramanga	1
	Cáqueza	1
	Chaparral	1
	Cucuta	1
	Pitalito	1
	Purificacion	1
Orinoquia	Yopal	1
Pacifica	Palmira	1
	Total	**39**

Dirección Regional	Pendientes Vencidas
Andina	2
Caribe	2
Centro	33
Orinoquia	1
Pacifica	1
Total	**39**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril de 2019)
Andina	Jerico	1	-	-
	Marinilla	-	2	3
	Rionegro	1	-	-
	Medellin Zona Norte	-	-	-
	Medellin Zona Sur	-	-	1
	Girardota	-	-	-
	Neira	-	-	-
	Total	**2**	**2**	**4**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril de 2019)
Centro	Soacha	3	-	-
	Bogota Zona Centro	33	1	18
	Bogota Zona Norte	4	18	2
	Bogota Zona Sur	5	3	24
	Bucaramanga	-	-	-
	Caqueza	-	-	-
	Cucuta	-	-	-
	Facatativa	-	-	-
	Gacheta	-	-	-
	San Vicente del Caguan	-	-	-
	Fresno	1	-	-
	La Mesa	-	-	-
	Chaparral	-	-	1
	Guateque	-	-	-
	Pitalito	-	-	-
	Purificacion	-	-	1
	Zipaquira	1	-	-
	Velez	1	-	-
	Moniquira	1	-	-
	Espinal	1	-	-
	Total	**50**	**22**	**46**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril de 2019)
Caribe	Cartagena	2	-	-
	Cerete	-	-	-
	Corozal	3	-	-
	Soledad	1	-	-
	Sabanalarga	-	-	-
	Aguachica	-	-	-
	Plato	-	-	-
	San Juan del Cesar	1	-	-
	Montelibano	-	1	-
	Monteria	-	-	-
	Valledupar	-	-	-
	El Carmen de Bolivar	-	-	-
	Sahagun	-	-	-
	Since	-	-	-
	Simiti	-	-	1
	Soledad	-	-	2
	Magangue	-	-	-
	Fundacion	-	1	-
	Barranquilla	-	1	1
	Chimichagua	1	-	-
	Total	**8**	**3**	**4**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril de 2019)
Pacifica	Buenaventura	1	-	-
	Santander de Chilichao	2	-	-
	Samaniego	-	-	1
	Ipiales	-	-	-
	Quibdo	-	-	1
	Tumaco	-	-	-
	Tuquerres	-	-	-
	Puerto Tejada	-	-	-
	Cali	-	-	-
	Pasto	-	-	2
	Cartago	-	1	-
	Palmira	1	-	1
	Roldanillo	-	-	-
	Total	**4**	**1**	**5**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril de 2019)
Andina	2	2	4
Centro	50	22	46
Caribe	8	3	4
Pacifica	4	1	5
Orinoquia	-	-	-
Total	**64**	**28**	**59**

Direccion Regional	Porcentaje de variación con respecto abril vs. marzo
Andina	
Centro	
Caribe	
Pacifica	
Total	

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

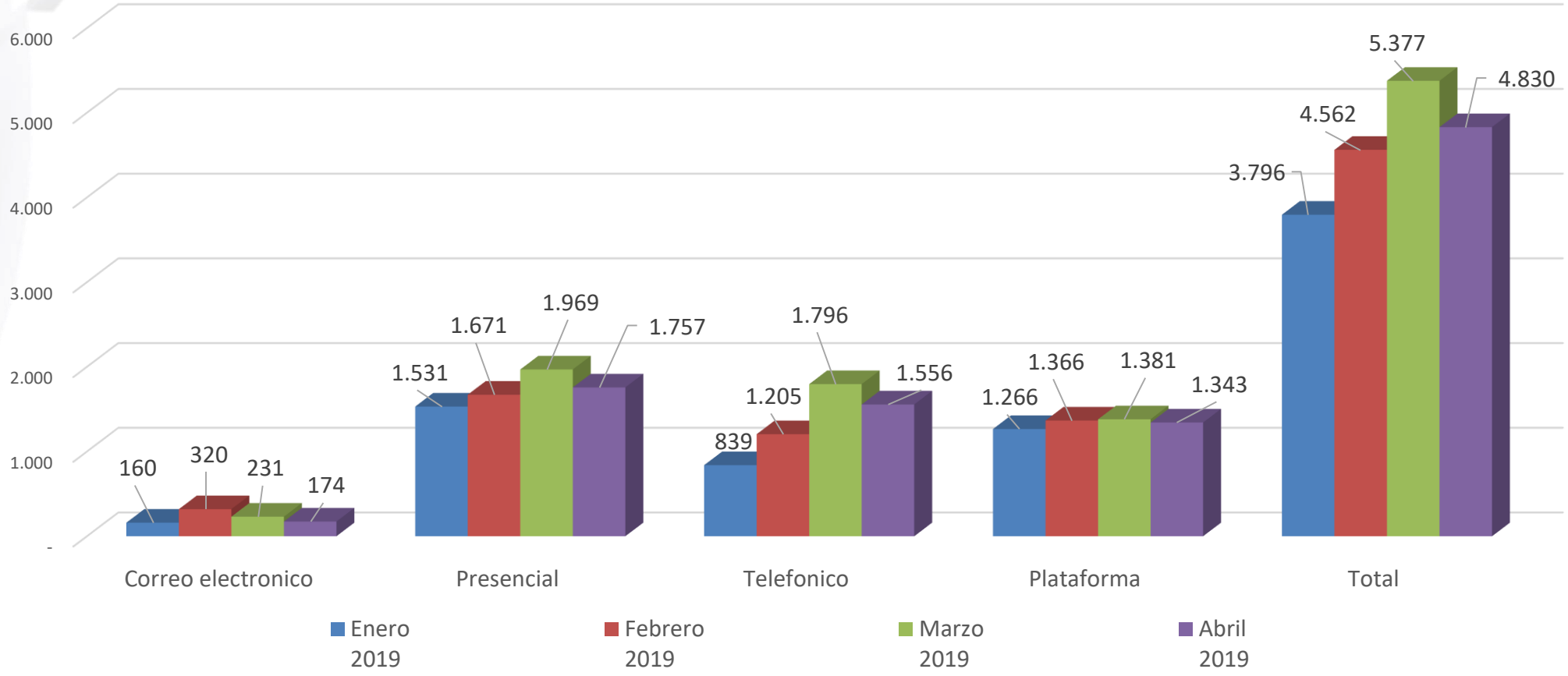
Análisis comparativo

Mensual 2019

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019
Correo electronico	160	320	231	174
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556
Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343
Total	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**



Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019
Correo electronico	160	320	231	174
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556
Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343
Total	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**

Canal	Porcentaje de variación con respecto Febrero vs. Enero	Porcentaje de variación con respecto Marzo vs. Febrero	Porcentaje de variación con respecto Abril vs. Marzo
Correo electronico	↑ 50%	↓ -39%	↓ -33%
Presencial	↑ 8%	↑ 15%	↓ -12%
Telefonico	↑ 30%	↑ 33%	↓ -15%
Plataforma	↑ 7%	↑ 1%	↓ -3%
Total	↑ **17%**	↑ **15%**	↓ -11%

CONCLUSIONES ABRIL 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Nivel Central, se observa que la dependencia con mayor número de PQRSD vencidas es la Dirección de Vigilancia y Control Notarial.

En el Nivel Regional, la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Sur, es la que presenta el número más alto de PQRSD vencidas.