PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ABRIL 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

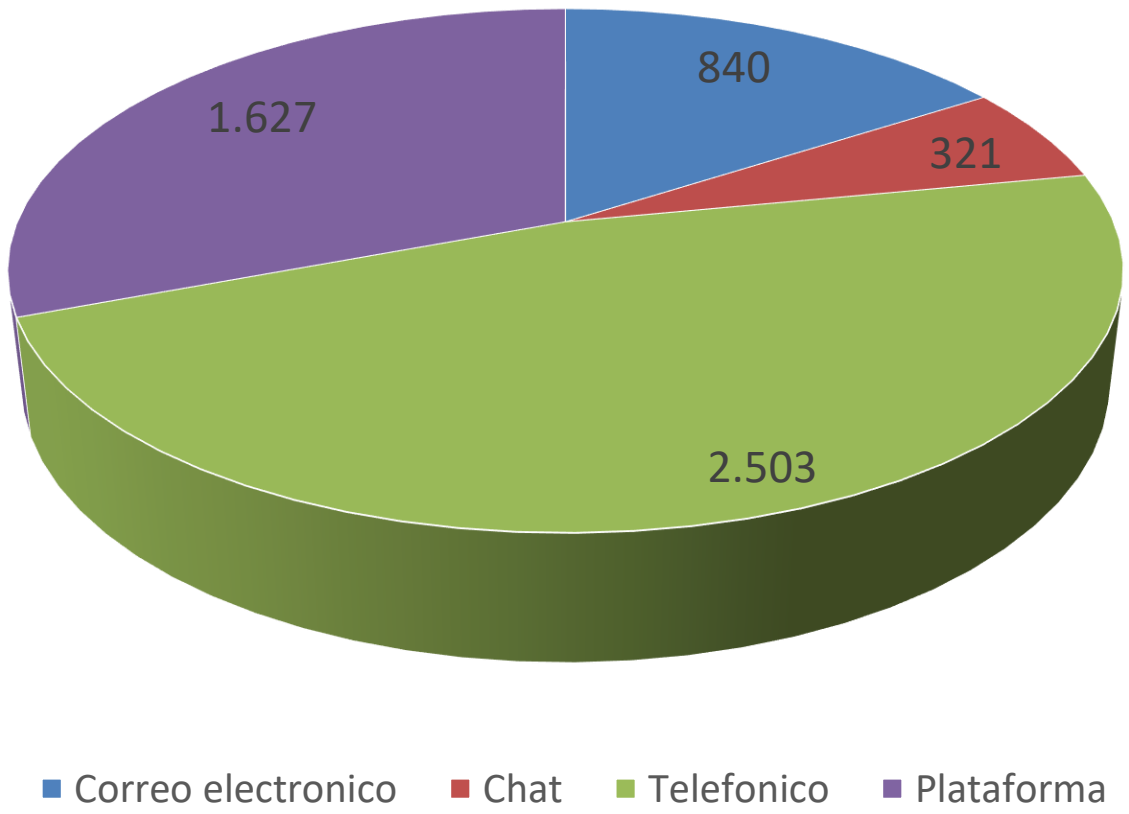
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 5.291

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Abril	Porcentaje
Correo electronico	840	16%
Chat	321	6%
Telefonico	2.503	47%
Plataforma	1.627	31%
Total	**5.291**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



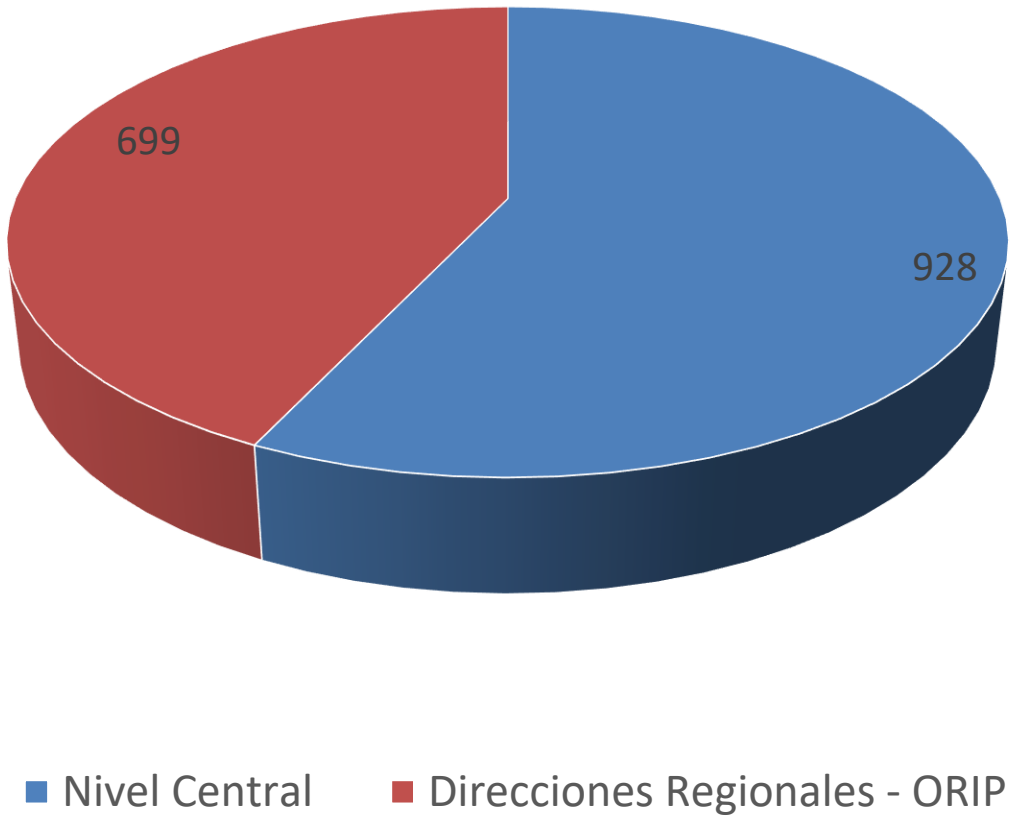
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 1.627

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	928	57%
Direcciones Regionales - ORIP	699	43%
Total	**1.627**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 928

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

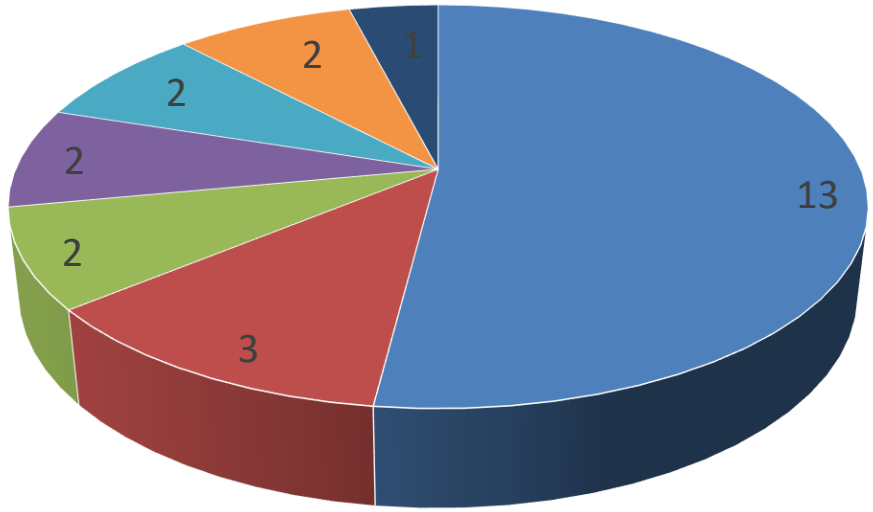
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	32	20	12	-	12
Delegada para P.R.F. de Tierras	50	38	12	-	12
Dirección Administrativa y Financiera	32	17	15	2	13
Direccion de Administracion Notarial	40	40	-	-	-
Direccion de Contratacion	8	5	3	2	1
Dirección de Talento Humano	19	7	12	3	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	173	40	133	13	120
Dirección Regional Andina	1	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	157	91	66	2	64
Oficina Asesora de Planeacion	5	1	4	-	4
Oficina Asesora Juridica	46	6	40	1	39
Oficina de Atención al Ciudadano	312	312	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	6	2	-	2
Oficina de Tecnologias de la Información	29	20	9	-	9
Secretaria General	7	3	4	-	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	1	8	2	6
Total	**928**	**607**	**321**	**25**	**296**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de abril - Nivel Central = 25

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	13
Dirección de Talento Humano	3
Dirección Administrativa y Financiera	2
Direccion de Contratacion	2
Dirección Tecnica de Registro	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Oficina Asesora Juridica	1
Total	**25**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599	541
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1
Direccion de Contratacion	-	-	-	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	11	2
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1	4
Secretaria General	-	-	1	-
Total	**762**	**655**	**618**	**565**
		-14%	**-6%**	**-9%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

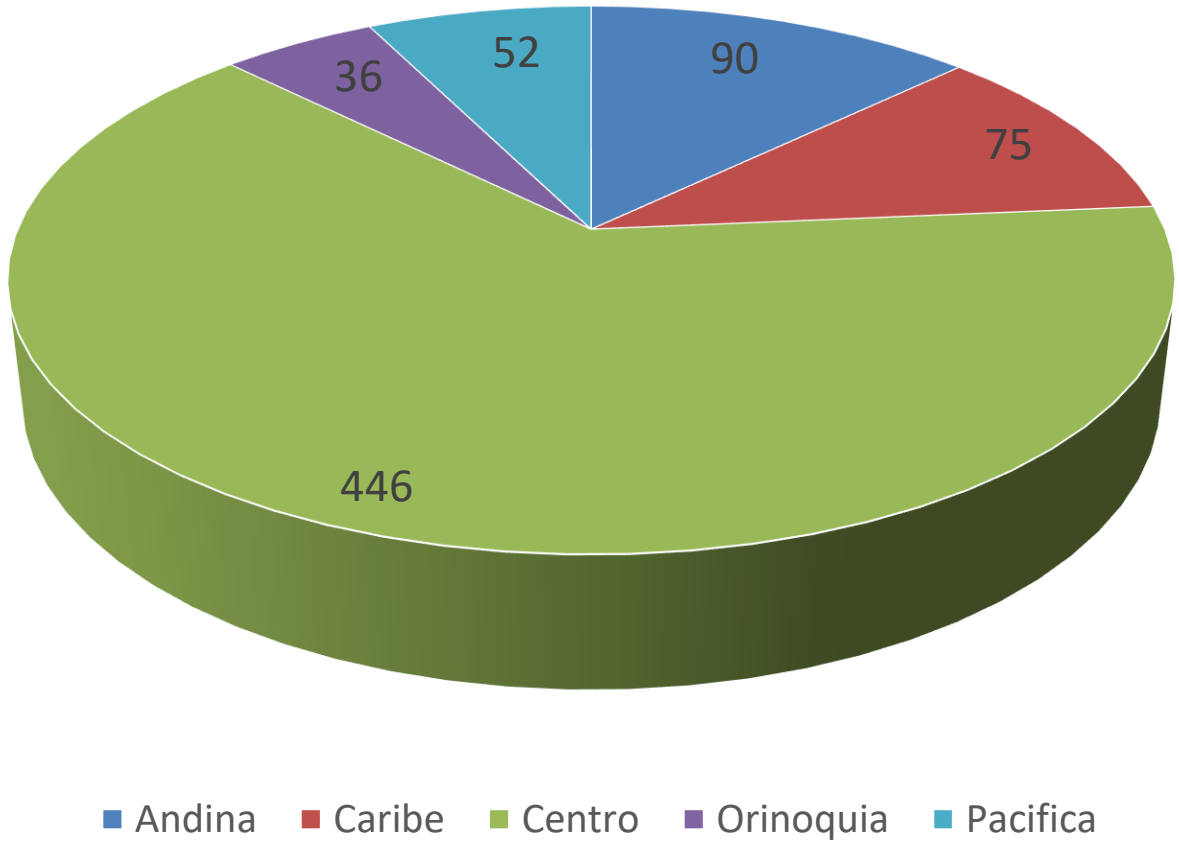
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 699

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

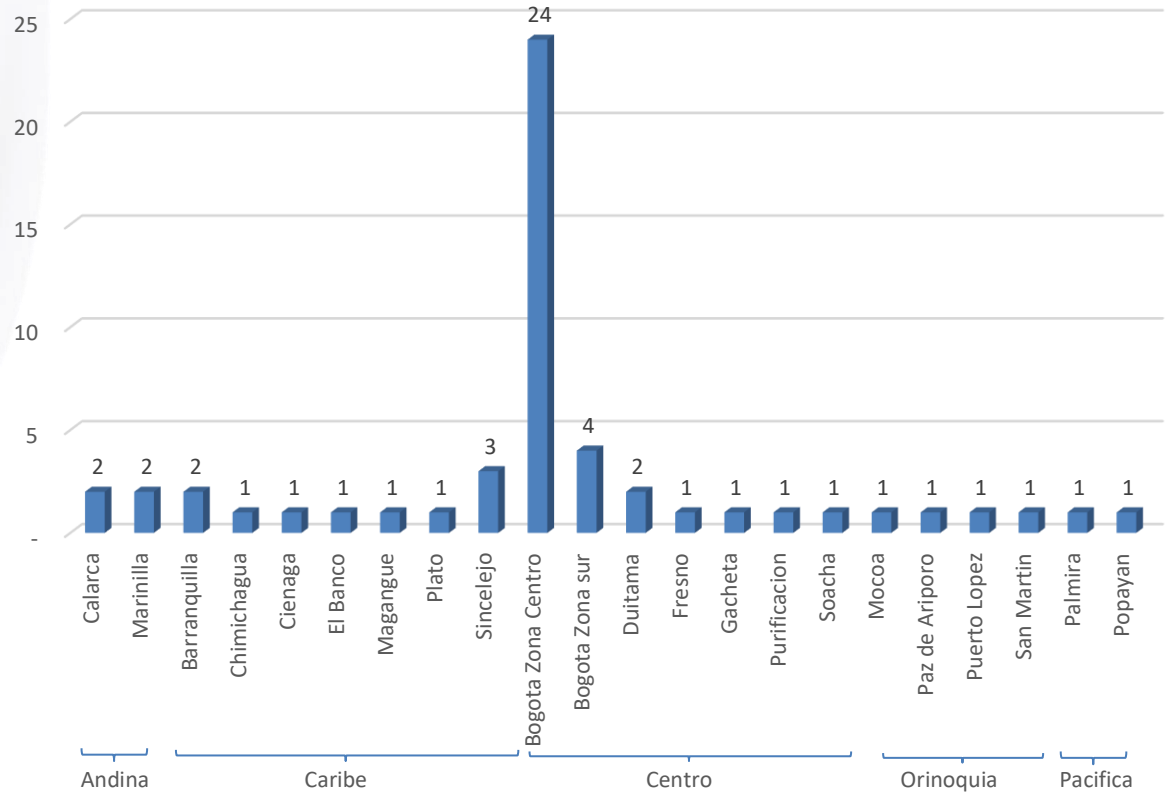
ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	90	47	43	4	39
Caribe	75	40	35	10	25
Centro	446	206	240	34	206
Orinoquia	36	24	12	4	8
Pacifica	52	31	21	2	19
Total	**699**	**348**	**351**	**54**	**297**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de abril - ORIP = 54

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Calarca	2
	Marinilla	2
Caribe	Barranquilla	2
	Chimichagua	1
	Cienaga	1
	El Banco	1
	Magangue	1
	Plato	1
	Sincelejo	3
Centro	Bogota Zona Centro	24
	Bogota Zona sur	4
	Duitama	2
	Fresno	1
	Gacheta	1
	Purificacion	1
	Soacha	1
Orinoquia	Mocoa	1
	Paz de Ariporo	1
	Puerto Lopez	1
	San Martin	1
Pacifica	Palmira	1
	Popayan	1
22	**Total**	**54**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)
Andina	Armenia	-	-	-	1
	Calarca	-	-	-	3
	La Union	-	-	-	1
	Marinilla	1	-	-	2
	Medellin Zona Norte	-	-	-	4
	Montelibano	-	-	-	1
	Puerto Berrio	-	-	-	1
	Tamesis	-	-	1	-
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-	-
	Bogota Zona Centro	37	22	13	41
	Bogota Zona Sur	19	20	18	4
	Caqueza	-	-	2	2
	Choconta	-	-	-	2
	Duitama	-	-	-	2
	Facatativa	-	-	-	1
	Fresno	-	-	-	1
	Gacheta	-	-	-	1
	Moniquira	-	-	-	1
	Libano	1	-	-	-
	La Mesa	1	-	2	3
	Pitalito	-	-	-	1
	Piedecuesta	-	-	1	1
	Purificacion	-	-	-	1
	Soacha	-	-	1	3
	Ramiriqui	-	-	-	4
	Zipaquira	-	-	1	-

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Caribe	Barranquilla	-	-	-	2
	Cienaga	-	-	-	1
	Chimichagua	-	-	-	1
	El Banco	-	-	-	2
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	4
	Fundacion	-	-	-	1
	Magangue	-	-	-	1
	Monteria	-	-	1	-
	Sabanalarga	1	-	-	-
	San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3
	Simiti	-	-	-	1
	Sincelejo	-	-	-	3
	Soledad	1	-	-	-
	Plato	-	-	-	1
Pacifica	Barbacoas	-	-	-	2
	Buenaventura	-	-	-	2
	Pasto	-	1	-	-
	Palmira	-	-	-	1
	Popayan	-	-	-	2
	Santander de Quilichao	1	-	-	-
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2
	Florencia	-	-	-	4
	Mocoa	-	-	-	1
	Paz de Ariporo	-	-	-	1
	Puerto Lopez	-	-	1	2
	San Martin	-	-	-	1
	San Vicente del Caguan	-	-	1	1
	Total	**62**	**44** -29%	**43** -2%	**120** 179%

Fuente: Plataforma SISG

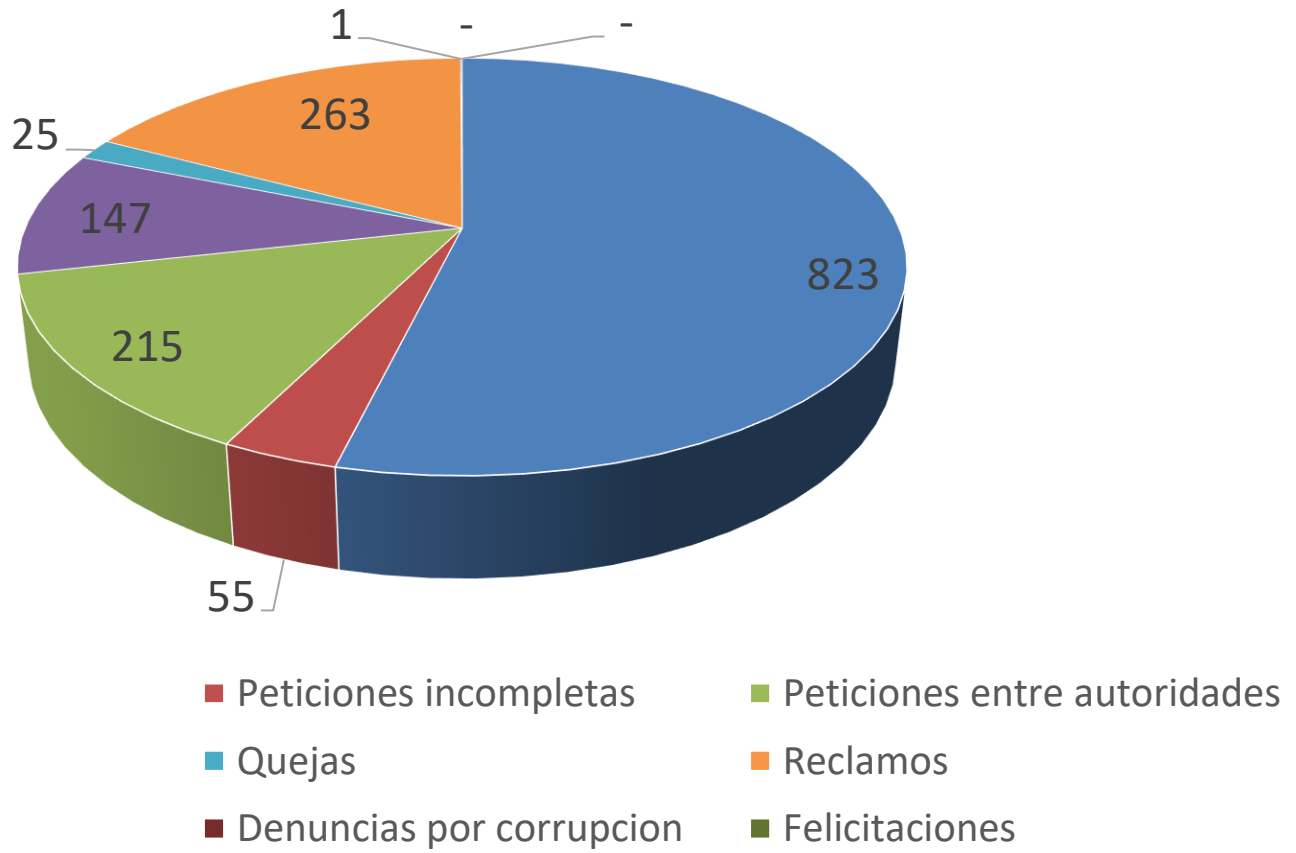
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	1.240	81%
Quejas	25	2%
Reclamos	263	17%
Sugerencias	1	0%
Denuncias	-	0%
Felicitaciones	-	0%

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	823	53,83%
Peticiones incompletas	55	3,60%
Peticiones entre autoridades	215	14,06%
No Competencia	147	9,61%
Quejas	25	1,64%
Reclamos	263	17,20%
Sugerencias	1	0,07%
Denuncias por corrupción	-	0,00%
Felicitaciones	-	0,00%



Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Consultas de meritos	4	0%
	Consultas juridicas	34	2%
	Curadurias	5	0%
	Formalizacion	3	0%
	Información General	93	6%
	Informacion Notarial	92	6%
	Informacion Registral	506	33%
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	15	1%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	-	0%
	Interés particular	52	3%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	6	0%
	Solicitud de documentos	8	1%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	55	4%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	215	14%
No competencia	Certificado Hijo Unico	1	0%
	Traslado	146	10%
Quejas	Curador	1	0%
	Funcionario	2	0%
	Notarias	-	0%
	Notario	20	1%
	Registrador	2	0%
Reclamos	Falta de papel notarial	1	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	1	0%
	Servicios en línea	51	3%
	Tramite Nivel Central	1	0%
	Tramite notarial	90	6%
	Tramite registral	116	8%
Sugerencias	Notarias	1	0%
Denuncias por corrupcion	-	-	0%
Felicitaciones	Felicitaciones	-	0%

Fuente: Plataforma SISG

Quejas presentadas en el mes de abril 2020 = 25

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	-	0%
Notario	907	20	2%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	2	1%
Curadurías	75	-	0%
Curador	75	1	1%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	2	0,1%
		25	

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con ocasión del COVID-19, se presentó un incremento en las peticiones de información general y documentos de 308 peticiones mas frente al mes de marzo 2020, equivalente al 60%, mes en el cual se presentaron con 515 solicitudes de información general y documentos.

- Por el canal virtual del *Chat*, se atendieron 321 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, se incrementó en un 13% pasando de 2.207 en marzo a 2.503 en abril.

- El número de solicitudes recibidas por correo electrónico, se incrementó en un 84% pasando de 457 en marzo a 840 en abril. Se respondieron de manera inmediata 311 correos, los demás correos, es decir, 529 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un incremento del 38% pasando de 1.178 en marzo a 1.627 en abril.

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el Telefónico, con un total de 2.503 solicitudes atendidas sobre orientación e información general equivalente al 47%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 81% seguido de los reclamos con un 17% y las quejas con un 2%.

- Se realizaron 146 traslados por competencia, en su gran mayoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil. Como estrategia para disminuir los traslados por competencia a la Registraduría, se publico un aviso en la pagina web de la Entidad con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.

- El número más alto de reclamos se presento en los tramites registrales con 116 reclamos, por tramites en notarial se recibieron 90 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 51 reclamos.

- Teniendo en cuenta que en el país existen: 907 Notarias, 195 ORIP y 75 Curadurías, el porcentaje de quejas recibidas, es el siguiente: Se presentaron veinte (20) quejas contra Notarias, lo que equivale al 2%, dos (2) quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 1%, una (1) queja contra Curadores, lo que equivale al 1%. y dos (2) quejas contra funcionarios.