INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

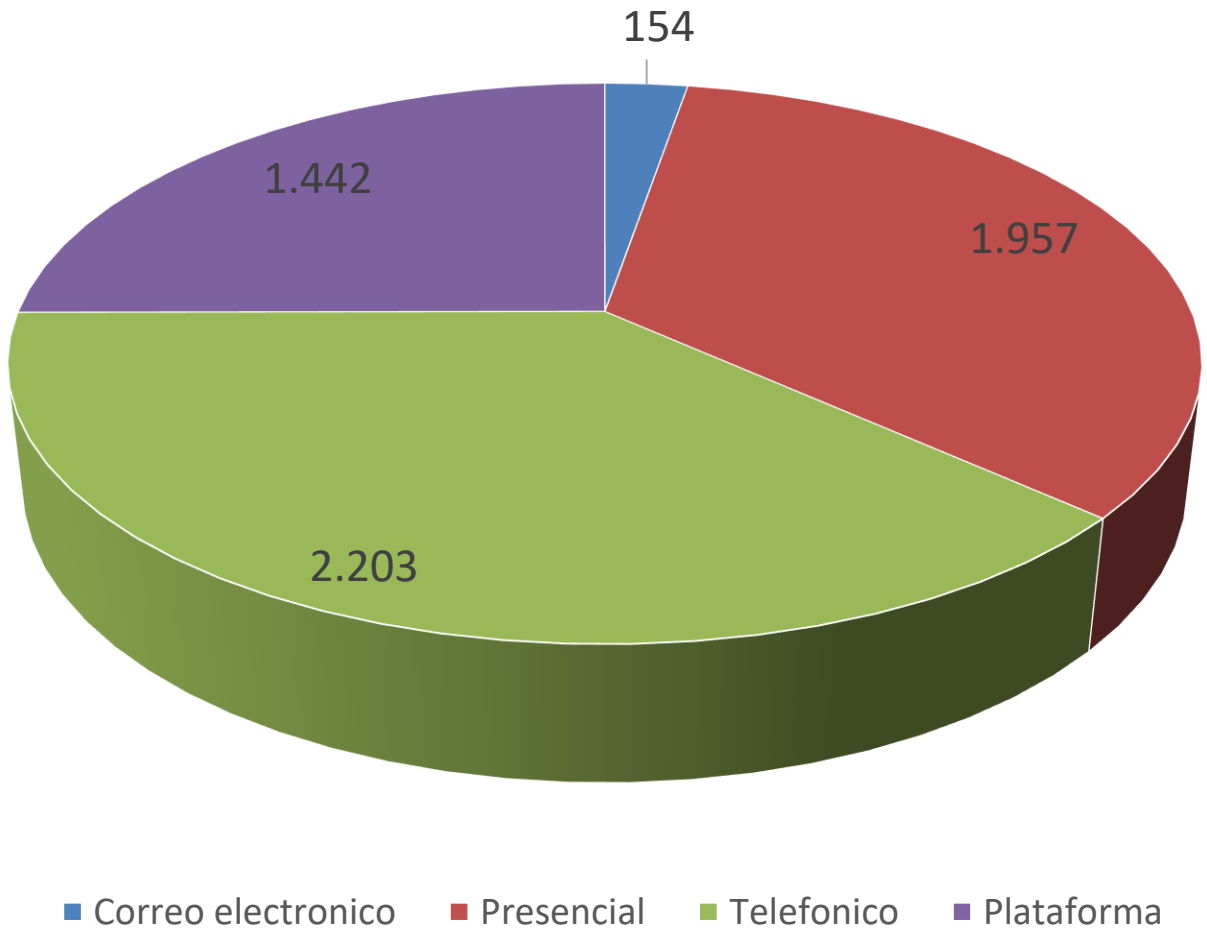
AGOSTO 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de agosto por canal = 5.756

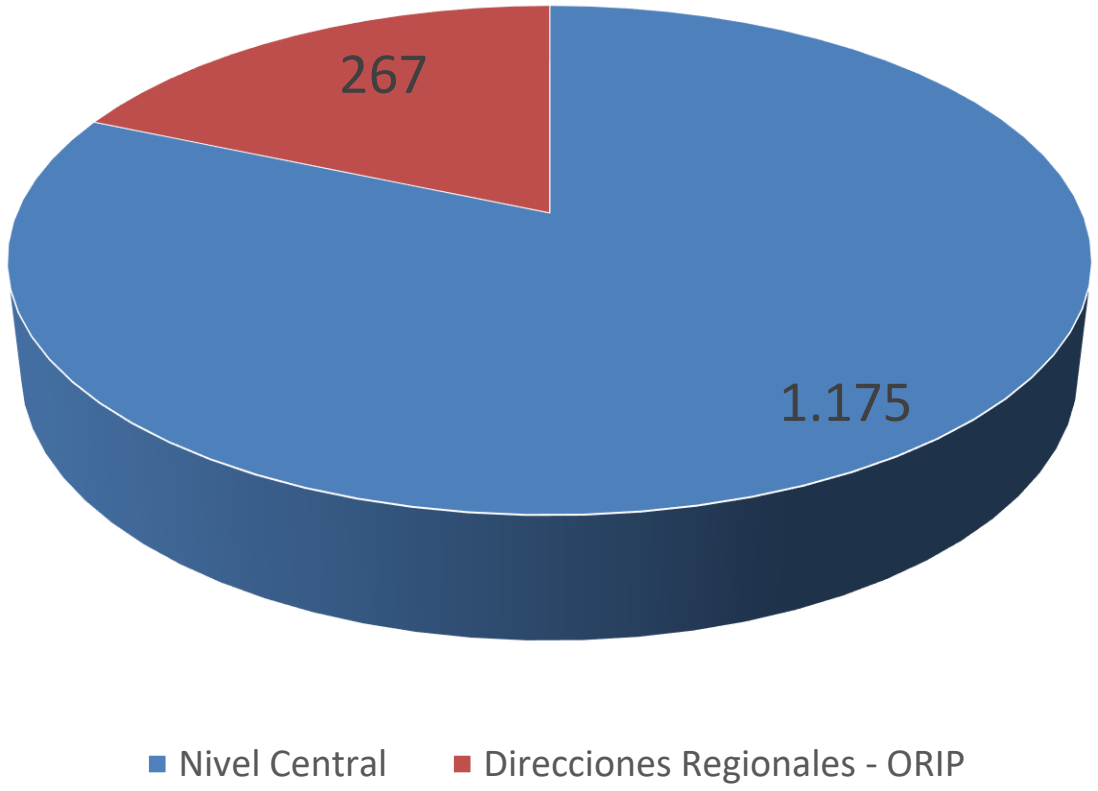
Canal	Agosto	Porcentaje
Correo electrónico	154	3%
Presencial	1.957	34%
Telefonico	2.203	38%
Plataforma	1.442	25%
Total	**5.756**	**100%**



PQRSD radicadas durante el mes de agosto 2019 – Canal Virtual – Plataforma = 1.442

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.175	81%
Direcciones Regionales - ORIP	267	19%
Total	**1.442**	**100%**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

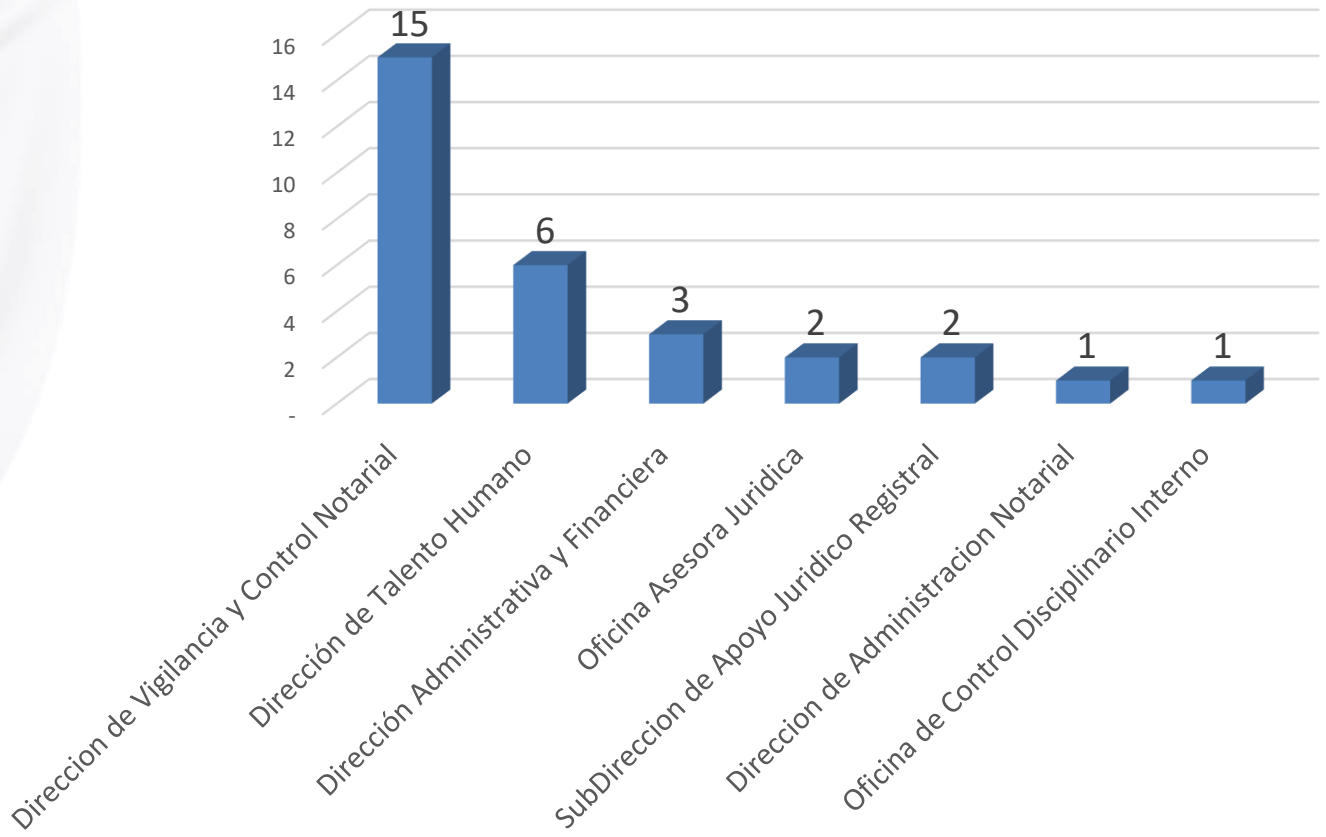
Total PQRSD radicadas en el mes de agosto en el Nivel Central = 1.175

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	103	68	35	-	35
Delegada para P.R.F. de Tierras	66	37	29	-	29
Dirección Administrativa y Financiera	98	61	37	3	34
Direccion de Administracion Notarial	70	65	5	1	4
Direccion de Contratacion	3	2	1	-	1
Dirección de Talento Humano	24	2	22	6	16
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	253	21	232	15	217
Dirección Regional Caribe	1	1	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	101	85	16	-	16
Oficina Asesora de Planeacion	14	10	4	-	4
Oficina Asesora Juridica	131	2	129	2	127
Oficina de Atención al Ciudadano	255	249	6	-	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	4	9	1	8
Oficina de Tecnologias de la Información	23	22	1	-	1
Secretaria General	3	2	1	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	17	2	15	2	13
Total	**1.175**	**633**	**542**	**30**	**512**

Total PQRSD vencidas en el mes de agosto en el Nivel Central = 30

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	15
Dirección de Talento Humano	6
Dirección Administrativa y Financiera	3
Oficina Asesora Juridica	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Dirección de Administración Notarial	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total	**30**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

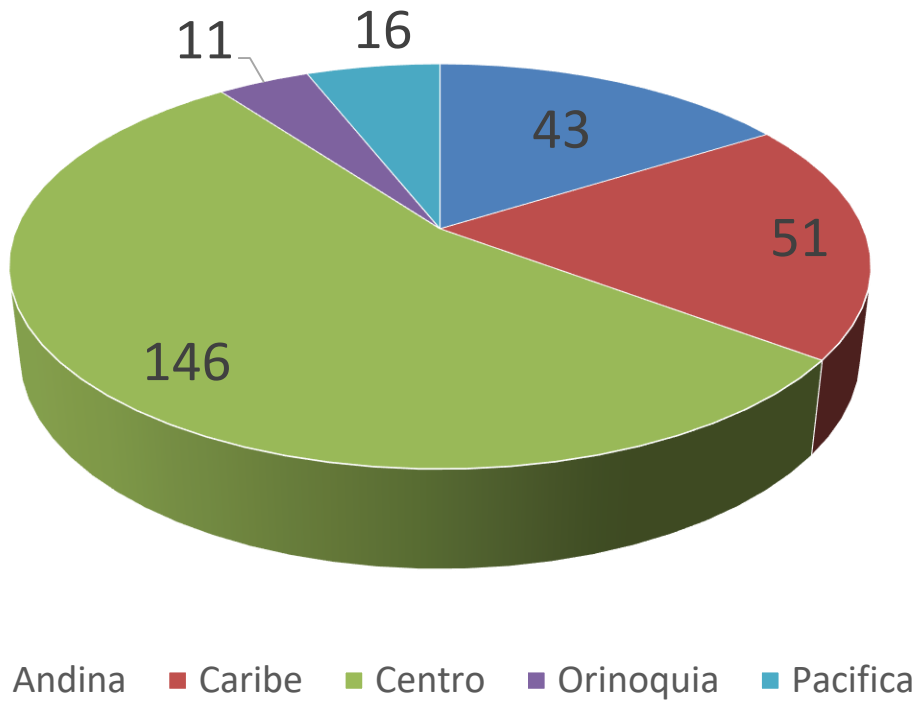
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de agosto en las ORIP = 267

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

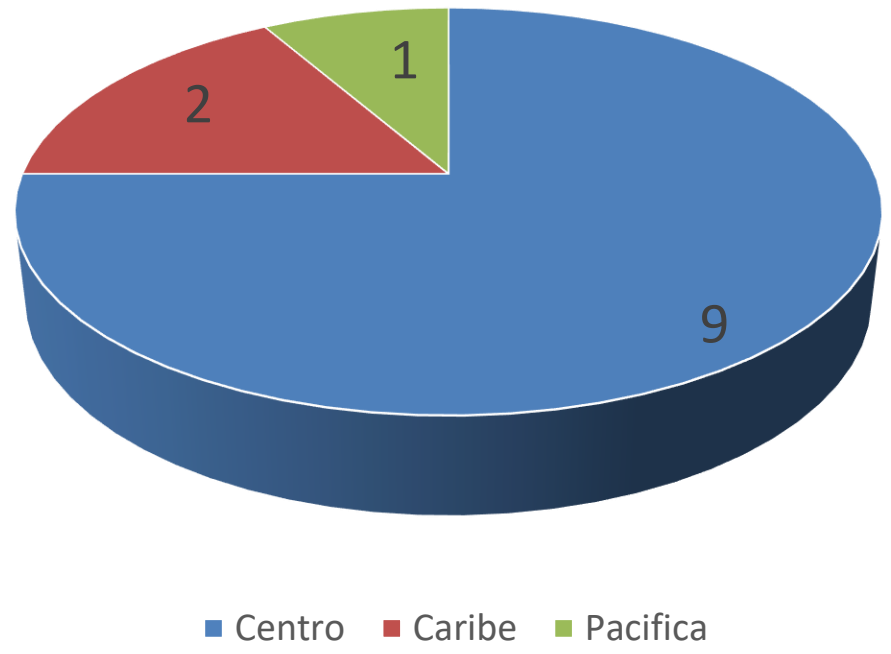
ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	43	32	11	-	11
Caribe	51	42	9	2	7
Centro	146	66	80	9	71
Orinoquia	11	9	2	-	2
Pacifica	16	10	6	1	5
Total	**267**	**159**	**108**	**12**	**96**



Total PQRSD vencidas en el mes de agosto por Regional – ORIP = 12

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

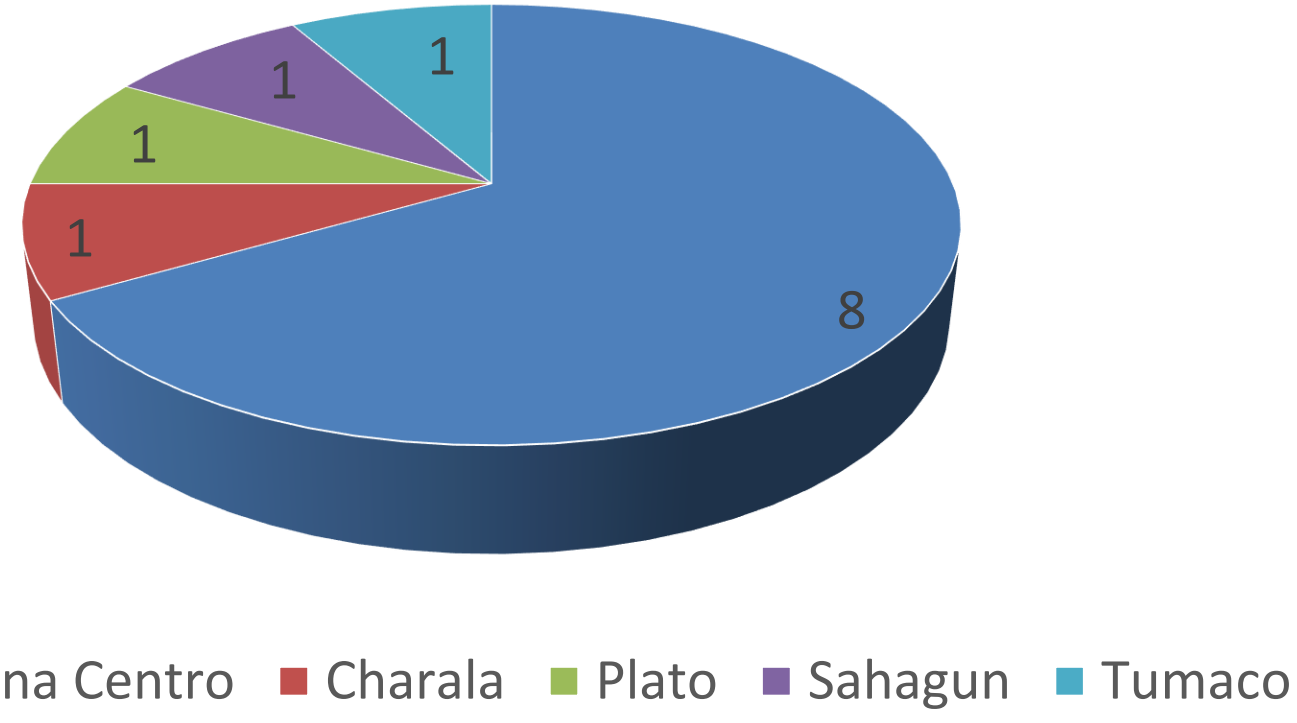
ORIP por Regional	Pendientes Vencidas
Centro	9
Caribe	2
Pacifica	1
Total	**12**



Total PQRSD vencidas en el mes de agosto por Regional – ORIP = 12

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Centro	Bogotá Zona Centro	8
	Charala	1
Caribe	Plato	1
	Sahagun	1
Pacífica	Tumaco	1
5	**Total**	**12**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

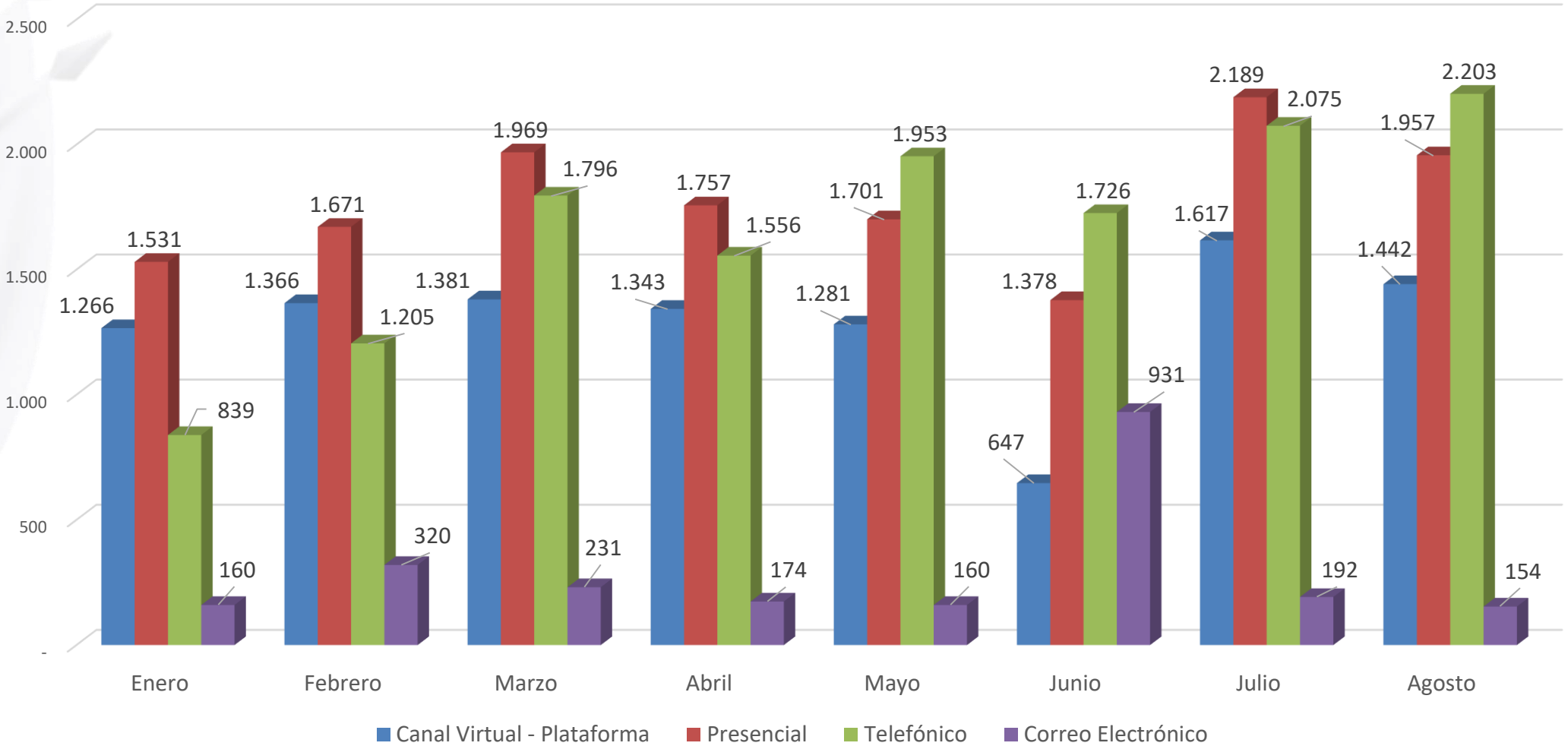
Análisis comparativo

Mensual 2019

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total 2019
Canal Virtual - Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281	647	1.617	1.442	**10.343**
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701	1.378	2.189	1.957	**14.153**
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556	1.953	1.726	2.075	2.203	**13.353**
Correo Electrónico	160	320	231	174	160	931	192	154	**2.322**
Total Mes	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**	**4.682**	**6.073**	**5.756**	**40.171**



Total PQRSD Vencidas acumuladas

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 24 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16
Dirección Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2
Oficina Asesora Juridica	45	24	22	43	1	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	-	-	1	-	2
Dirección Regional Centro	-	-	1	1	2	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	9	6	3	-	1	-
Direccion de Contratacion	5	2	5	2	-	-
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4	-	-	1
Secretaria General	-	-	2	5	-	-
Direccion Regional Andina	1	-	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	1	1	1	-	-
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**	**411**
		-7%	**8%**	**-3%**	**-49%**	**-55%**

Nota: Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el primero, es decir, todos los totales se compararon contra el 21 de febrero de 2019

Total PQRSD Vencidas acumuladas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 19 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 28 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2
Centro	Bogotá Zona Centro	-	-	-	-	8	17
4	Bogotá Zona Sur	10	7	24	11	10	17
	Soacha	2	-	1	1	1	-
	Charala	-	-	-	-	-	1
Caribe	Cartagena	-	-	-	-	1	-
6	Monteria	-	-	-	-	1	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-
	Plato	-	-	-	-	-	1
	Sahagun	-	-	-	-	-	1
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-
4	Palmira	-	-	-	-	1	-
	Pasto	-	-	-	-	1	-
	Tumaco	-	-	-	-	-	1
Orinoquia	-						
0		-	-	-	-	-	-
15	**Total**	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**	**40**
			-25%	133%	33%	142%	233%

Nota: Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el primero, es decir, todos los totales se compararon contra el 21 de febrero de 2019

CONCLUSIONES AGOSTO 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Nivel central, se observa una dismunición del 55% de las PQRSD vencidas con respecto al mes de febrero, pasando de 904 a 411 PQRSD vencidas.

En el Nivel Regional, las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Centro y Bogotá Zona Sur, son las que presentan el número más alto de PQRSD vencidas.