INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CUARTO TRIMESTRE 2019

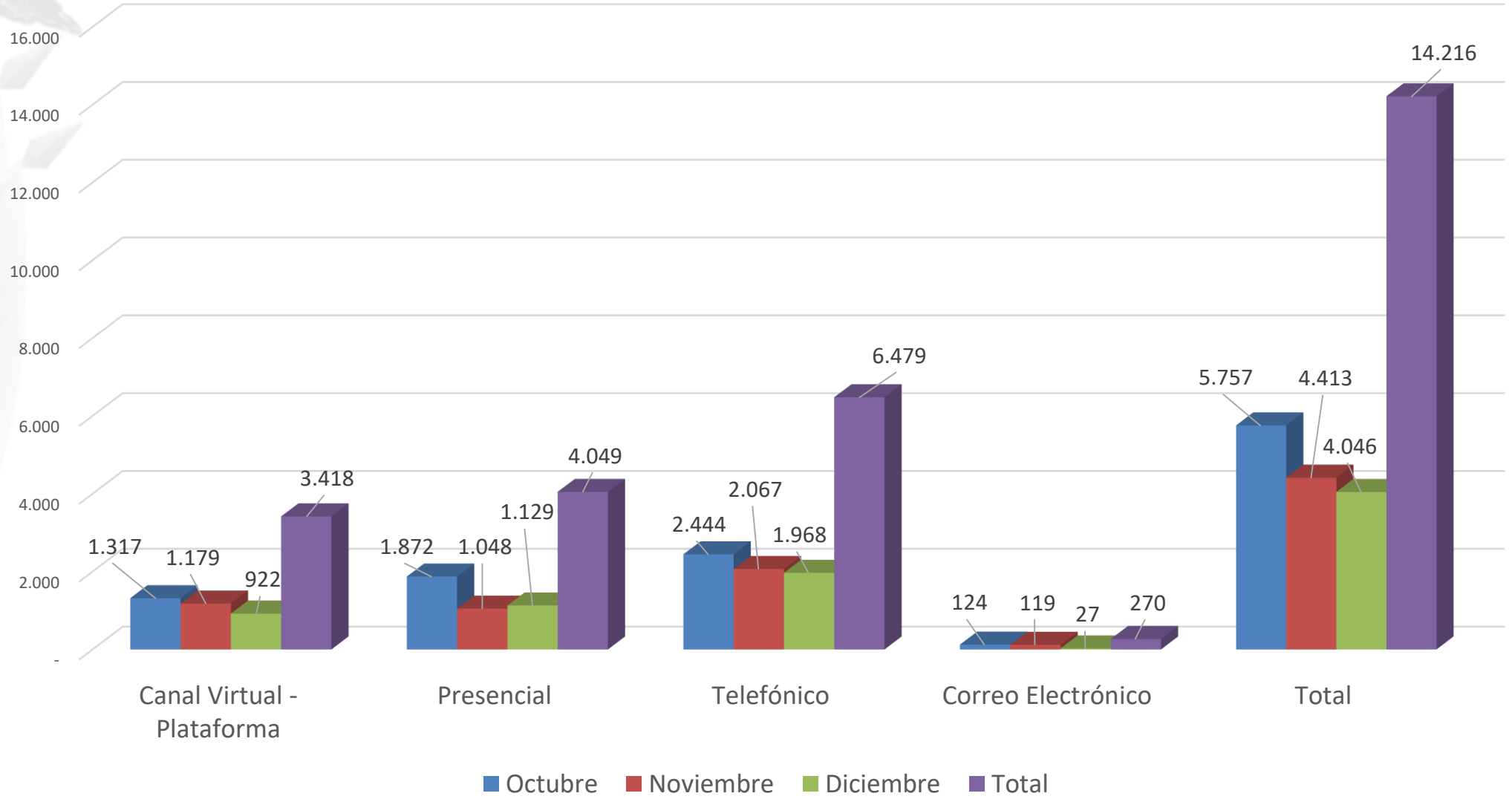
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canales de atención

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	1.317	1.179	922	3.418	24%
Presencial	1.872	1.048	1.129	4.049	28%
Telefónico	2.444	2.067	1.968	6.479	46%
Correo Electrónico	124	119	27	270	2%
Total	**5.757**	**4.413**	**4.046**	**14.216**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

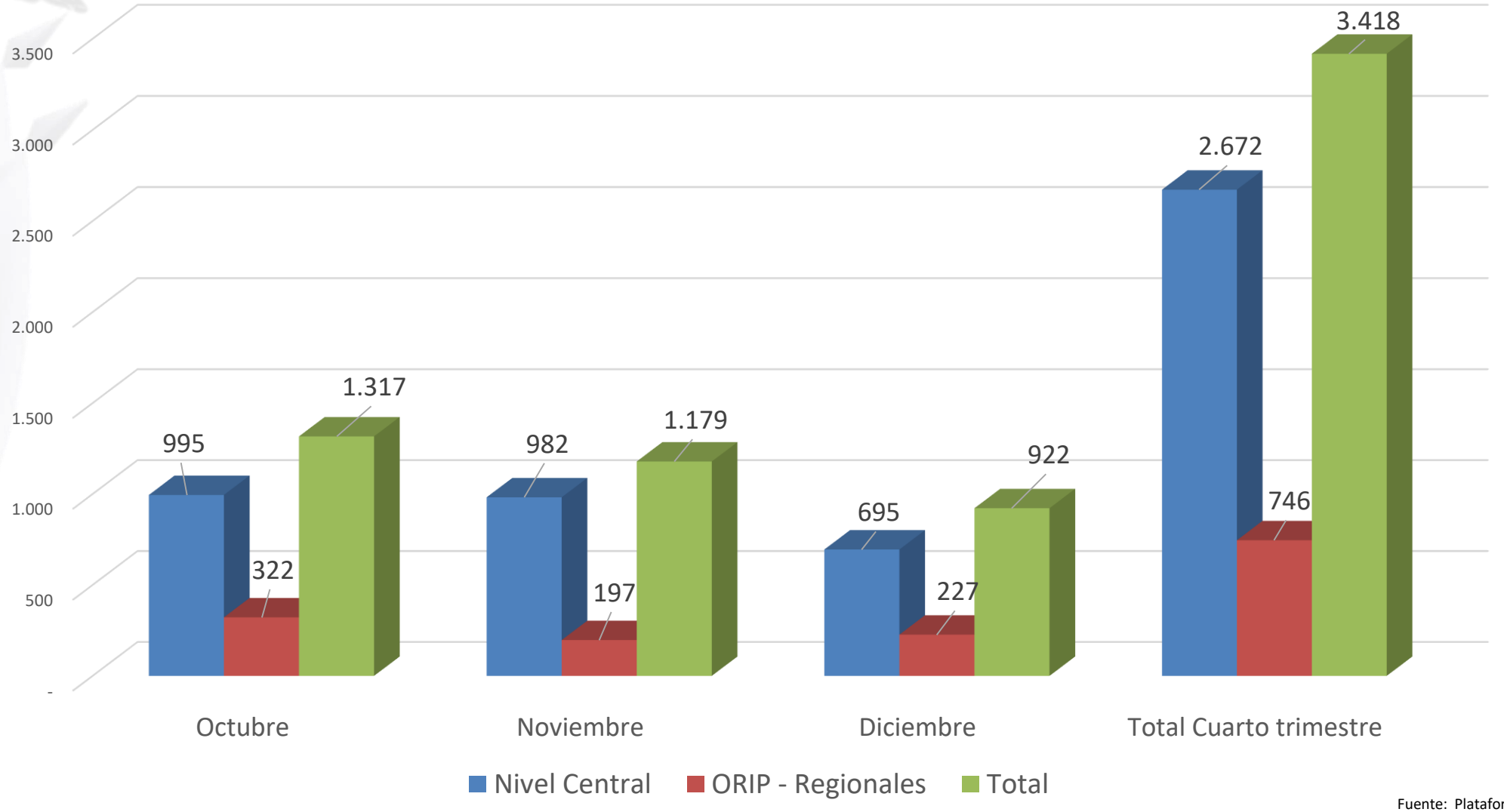


Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre	Porcentaje
Nivel Central	995	982	695	2.672	78%
ORIP - Regionales	322	197	227	746	22%
Total	**1.317**	**1.179**	**922**	**3.418**	**100%**

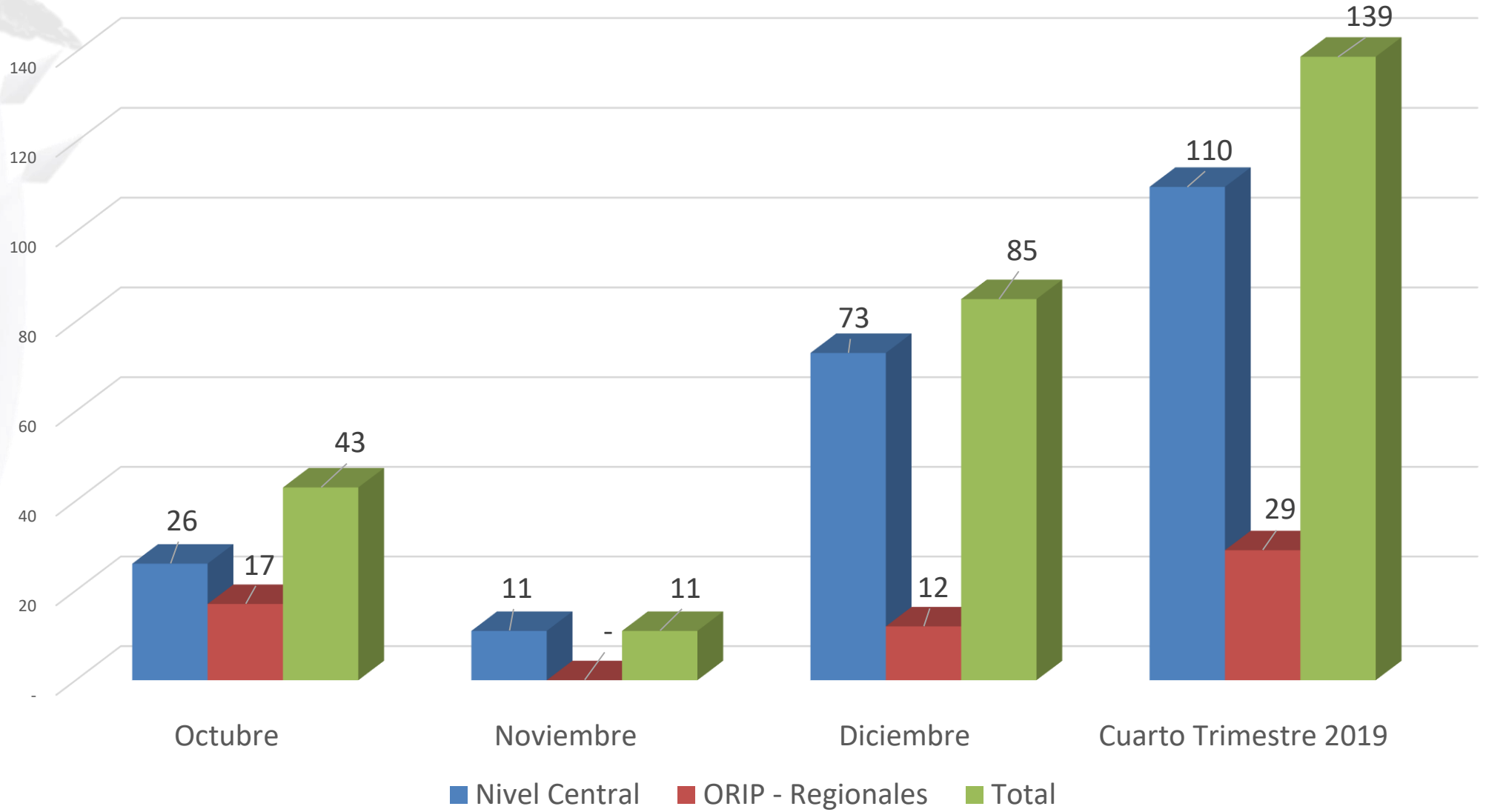


Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cuarto Trimestre 2019	Porcentaje
Nivel Central	26	11	73	**110**	79%
ORIP - Regionales	17	-	12	**29**	21%
Total	**43**	**11**	**85**	**139**	**100%**



Fuente: Plataforma SISG

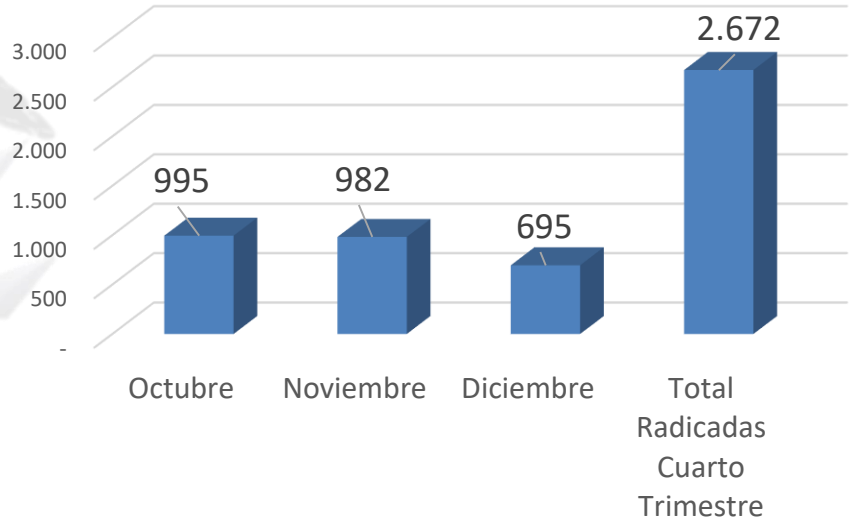
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



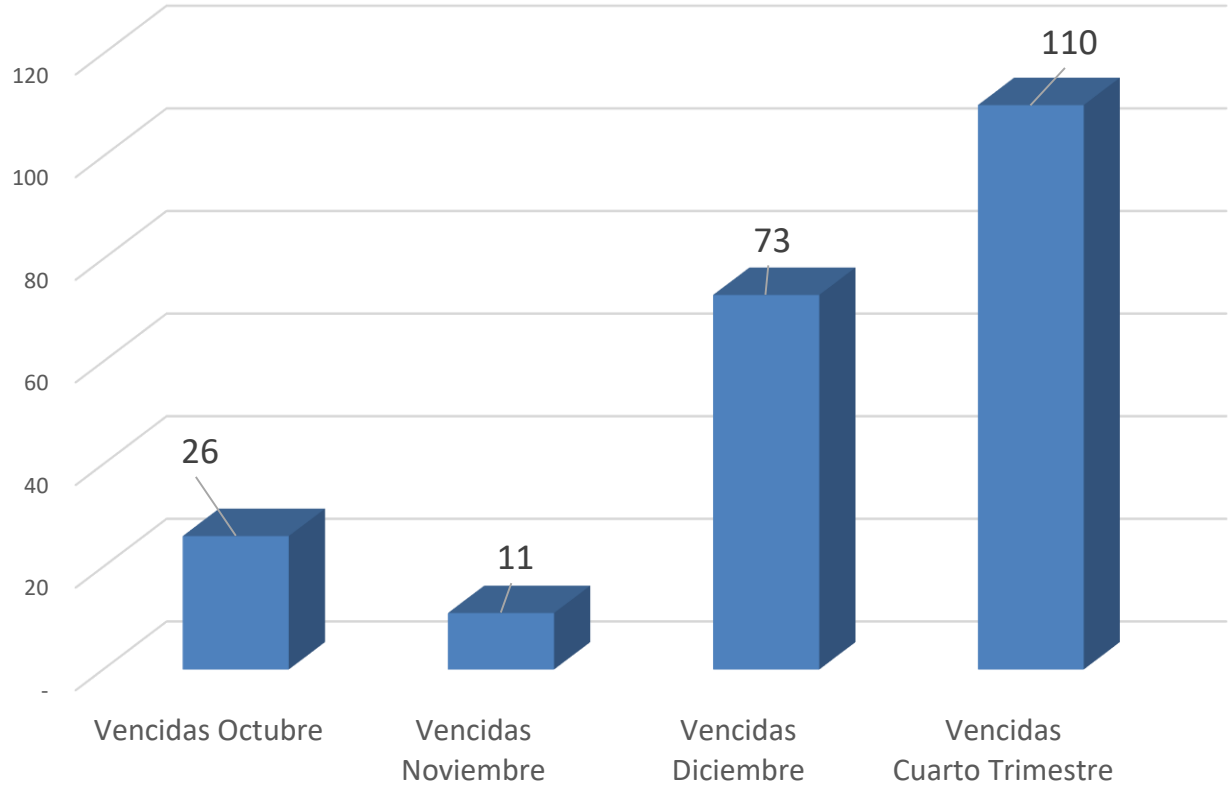
Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Radicadas Cuarto Trimestre
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	258	132	201	**591**
Dirección Administrativa y Financiera	57	81	51	**189**
Delegada para P.R.F. de Tierras	64	64	38	**166**
Oficina Asesora Juridica	86	55	53	**194**
Dirección de Talento Humano	9	4	10	**23**
Dirección Tecnica de Registro	82	102	55	**239**
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	**-**
Delegada para el Notariado	-	-	-	**-**
Direccion de Contratacion	-	14	5	**19**
Oficina de Control Disciplinario Interno	31	13	9	**53**
Delegada para el Registro	81	80	65	**226**
Despacho del Superintendente	-	-	-	**-**
Direccion de Administracion Notarial	39	18	17	**74**
Oficina Asesora de Planeacion	2	8	4	**14**
Oficina de Atencion al Ciudadano	248	390	157	**795**
Oficina de Tecnologias de la Informacion	15	4	10	**29**
Secretaria General	2	4	1	**7**
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	19	13	18	**50**
Direccion Regional Andina	1	-	-	**1**
Direccion Regional Caribe	-	-	-	**-**
Direccion Regional Centro	-	-	-	**-**
Direccion Regional Orinoquia	-	-	1	**1**
Direccion Regional Pacifica	1	-	-	**1**
Total	**995**	**982**	**695**	**2.672**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Vencidas Octubre	Vencidas Noviembre	Vencidas Diciembre	Vencidas Cuarto Trimestre
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	19	11	68	98
Dirección Administrativa y Financiera	3	-	3	6
Oficina Asesora Juridica	1	-	-	1
Dirección de Talento Humano	2	-	-	2
Dirección Tecnica de Registro	1	-	-	1
Direccion de Contratacion	-	-	2	2
Total	**26**	**11**	**73**	**110**



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372	334	243	739	774
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13	5	9	7	8
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16	11	2	3	-
Direccion Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	45	24	22	43	1	5	-	4	10	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-
Direccion Regional Centro	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	9	6	3	-	1	-	-	1	-	-
Direccion de Contratacion	5	2	5	2	-	-	-	-	1	1
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4	-	-	1	1	1	-	-
Secretaria General	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Andina	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**	**411**	**352**	**260**	**761**	**784**

Fuente: Plataforma SISG

Nota: En el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se observa un incremento del 123 % de las PQRSD vencidas, pasando de 352 a 784, en el Nivel Central.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD radicadas

Dirección Regional	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Radicadas Cuarto Trimestre
Andina	44	40	28	112
Caribe	39	24	31	94
Centro	187	103	132	422
Orinoquia	20	16	25	61
Pacífica	32	14	11	57
Total	**322**	**197**	**227**	**746**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Dirección Regional	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Cuarto Trimestre
Andina	1	-	-	1
Caribe	3	-	-	3
Centro	10	-	11	21
Orinoquia	1	-	-	1
Pacifica	2	-	1	3
Total	**17**	**-**	**12**	**29**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas por ORIP

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Cuarto Trimestre
Andina	Girardota	1	-	-	1
Caribe	San Juan del Cesar	1	-	-	1
	Plato	1	-	-	1
	Riohacha	1	-	-	1
Centro	Bogota Zona Norte	-	-	1	1
	Bogota Zona Centro	5	-	5	10
	Bogota Zona Sur	-	-	3	3
	Fresno	-	-	1	1
	Libano	-	-	1	1
	Duitama	1	-	-	1
	La Mesa	1	-	-	1
	Moniquira	1	-	-	1
	Soacha	2	-	-	2
Orinoquia	San Jose del Guaviare	1	-	-	1
Pacifica	Palmira	1	-	-	1
	Popayan	1	-	1	2
	Total	**17**	**-**	**12**	**29**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-	-	-	-
	Giraradota	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Yarumal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centro	Bogota Zona Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Bogota Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-	5	1	8
	Bogota Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-	-	17	24
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Fresno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Libano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Soacha	2	-	1	1	1	-	-	2	1	-
	Charala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Moniquira	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Caribe	Barranquilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Chimichagua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Corozal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Monteria	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Sabanalarga	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Plato	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Palmira	-	-	-	-	1	-	1	1	5	-
	Cartago	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
	Pasto	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
	Popayan	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
	Quibdo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Tumaco	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Orinoquia	San Martin	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Total	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**	**40**	**2**	**18**	**43**	**39**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis tipología PQRSD

Categorías PQRSD

Categoria	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Peticiones	588	537	417	1.542
Peticiones incompletas	73	16	43	132
Petición entre autoridades	39	53	50	142
No Competencia	88	87	70	245
Quejas	108	72	59	239
Reclamos	415	411	282	1.108
Sugerencias	2	2	-	4
Denuncias por corrupción	4	1	-	5
Felicitaciones	-	-	1	1
Total	**1.317**	**1.179**	**922**	**3.418**

Fuente: Plataforma SISG

Explicación de las categorías más importantes por clase:

Peticiones - Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Concursos de meritos	1	2	2	5
Consultas Juridicas	83	61	46	190
Curadurias	3	7	3	13
Formalizacion	2	1		3
Información General	49	51	35	135
Información notarial	105	86	76	267
Información registral	245	229	180	654
Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	15	20	12	47
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	3		5
Información Tramite Legalización de Tierras	7	2	3	12
Interés Particular	46	43	44	133
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	7	16	4	27
Solicitud de Documentos	23	16	12	51
Total	**588**	**537**	**417**	**1.542**

Fuente: Plataforma SISG

Explicación de las categorías más importantes por clase:

Quejas - Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Curador	5	5	1	11
Funcionario	17	11	10	38
Notario	65	51	43	159
Registrador	21	5	5	31
Total	**108**	**72**	**59**	**239**

Fuente: Plataforma SISG

Reclamos - Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Agilizadores Electrónicos	-	-	1	1
Falta de papel Notarial	-	1		1
Licencias y certificaciones de Curadurías	3	3	3	9
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	5	-	6
Servicios en Linea	123	89	78	290
Tramite Nivel central		6	2	8
Tramite Notarial	110	94	72	276
Tramite Registral	178	213	126	517
Total	**415**	**411**	**282**	**1.108**

Fuente: Plataforma SISG

Explicación de las categorías más importantes por clase:

Sugerencias - Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Notarias	-	1	-	1
Oficinas de Registro	2	1	-	3
Total	**2**	**2**	**-**	**4**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones - Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto trimestre
Felicitaciones	-	-	1	1
Total	**-**	**-**	**1**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal telefónico es el más utilizado con un 46% seguido por el presencial con un 28%
- Se generaron 1.542 Peticiones en el transcurso del cuarto trimestre.
- En el Nivel Central, se logro reducir el nivel de PQRSD radicadas en un 29%, pasando de 982 a 695.