PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ENERO 2020

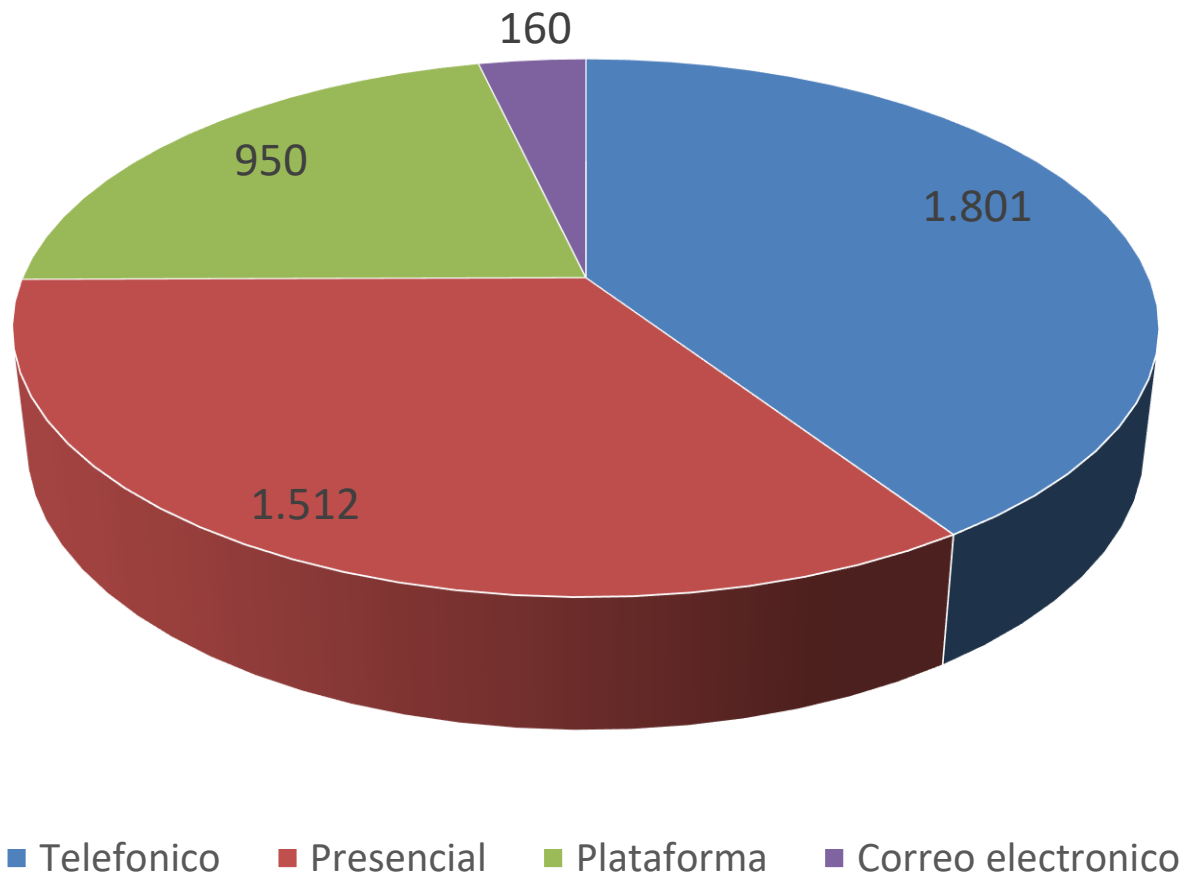
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 4.423

Canal	Enero	Porcentaje
Telefonico	1.801	41%
Presencial	1.512	34%
Plataforma	950	21%
Correo electronico	160	4%
Total	**4.423**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

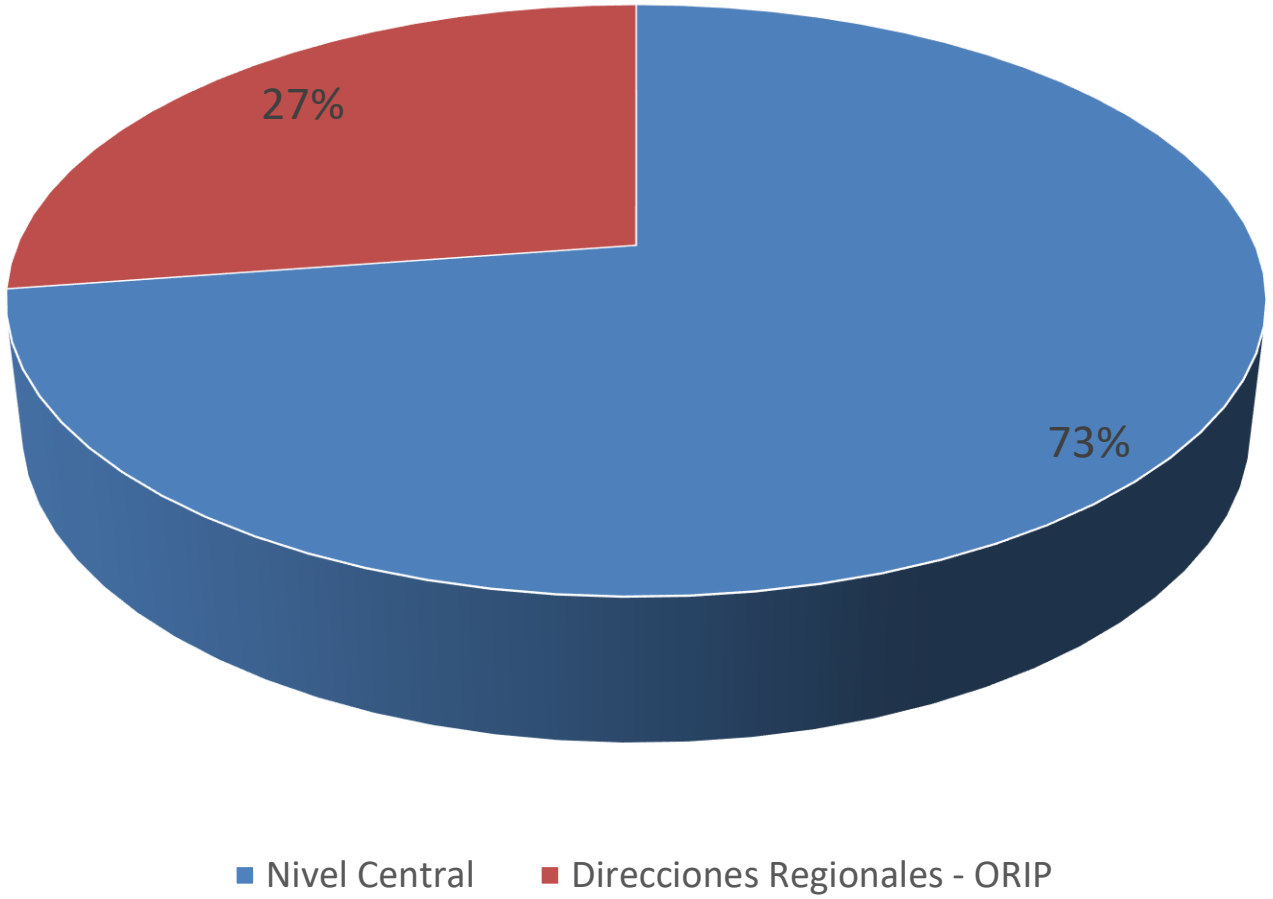


PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 950

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	690	73%
Direcciones Regionales - ORIP	260	27%
Total	**950**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 690

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

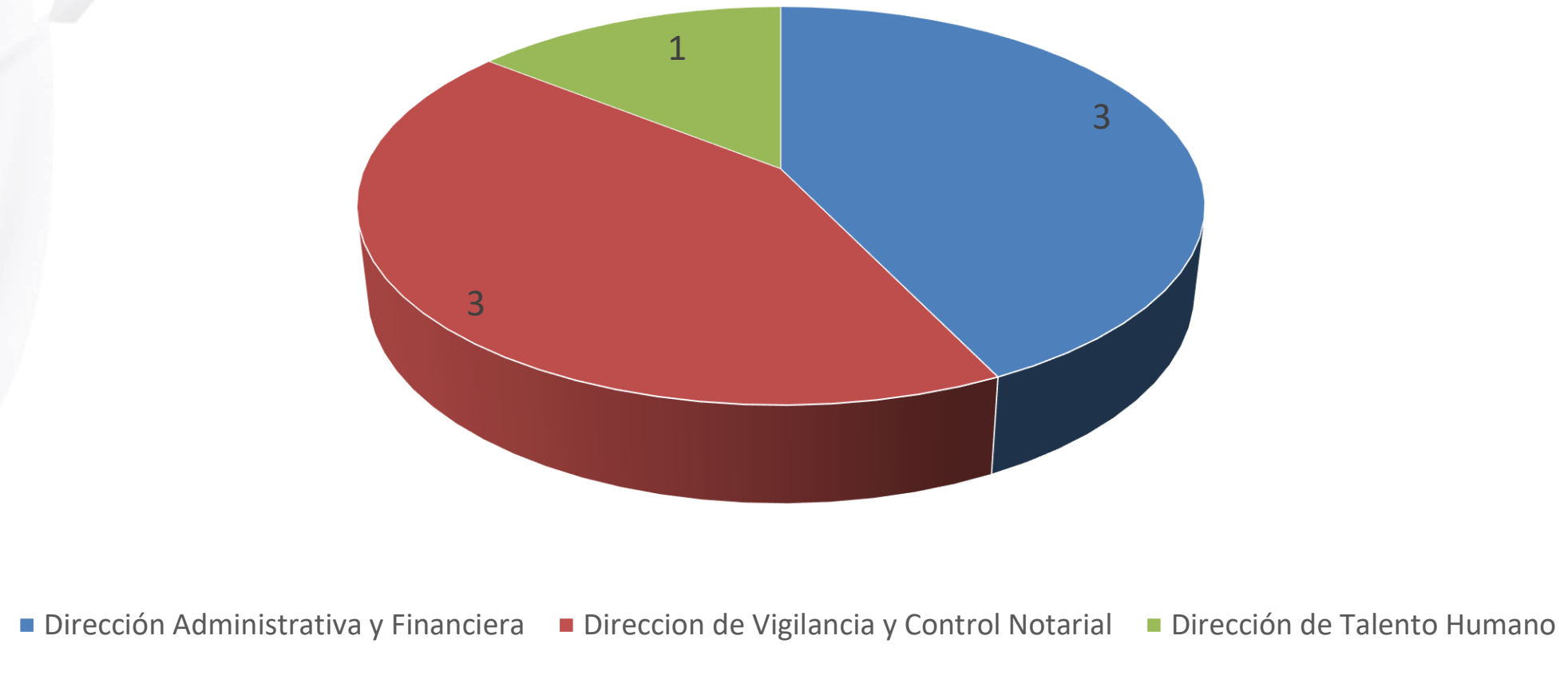
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	51	22	29	-	29
Delegada para P.R.F. de Tierras	45	22	23	-	23
Dirección Administrativa y Financiera	55	37	18	3	15
Direccion de Administracion Notarial	15	12	3	-	3
Direccion de Contratacion	4	2	2	-	2
Dirección de Talento Humano	10	5	5	1	4
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	165	41	124	3	121
Dirección Regional Pacifica	1		1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	53	23	30	-	30
Oficina Asesora de Planeacion	4	2	2	-	2
Oficina Asesora Juridica	64	9	55	-	55
Oficina de Atención al Ciudadano	184	175	9	-	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	4	4	-	4
Oficina de Tecnologias de la Información	14	14	-	-	-
Secretaria General	5	3	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	12	7	5	-	5
Total	**690**	**378**	**312**	**7**	**305**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de enero - Nivel Central = 7

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección Administrativa y Financiera	3
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	3
Dirección de Talento Humano	1
Total	**7**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central desde junio de 2018 a la fecha del corte

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756
Dirección Administrativa y Financiera	4
Dirección de Talento Humano	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total	**762**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

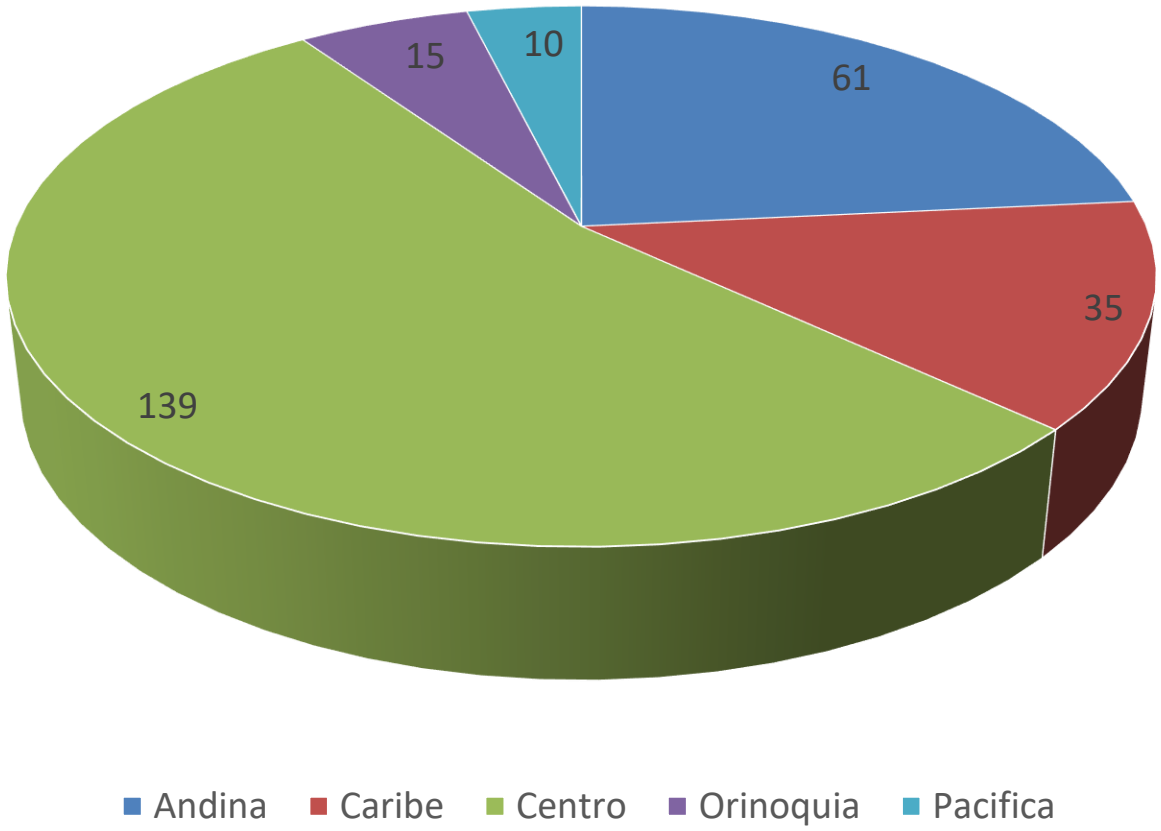
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 260

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	61	33	28	1	27
Caribe	35	16	19	1	18
Centro	139	50	89	12	77
Orinoquia	15	13	2	-	2
Pacífica	10	2	8	1	7
Total	**260**	**114**	**146**	**15**	**131**

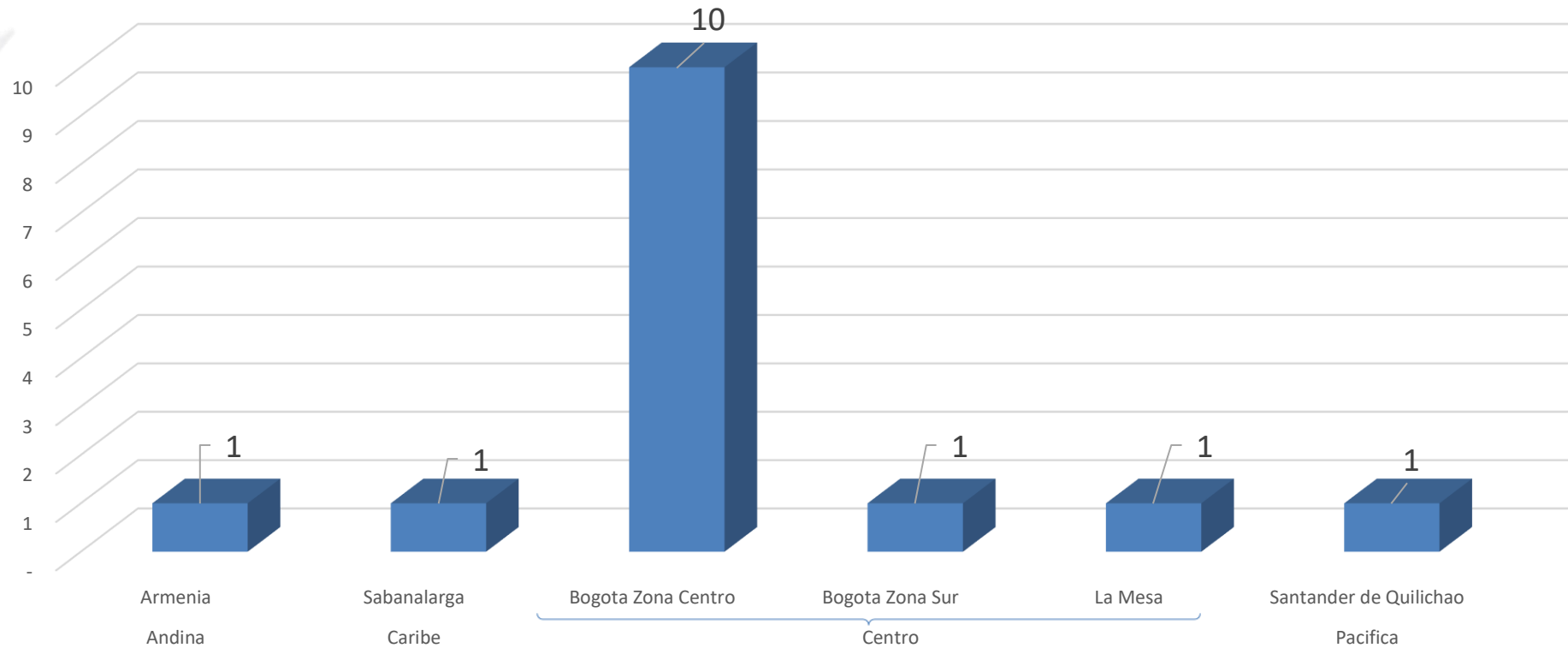


Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de enero - ORIP = 15

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Armenia	1
Caribe	Sabanalarga	1
Centro	Bogotá Zona Centro	10
	Bogotá Zona Sur	1
	La Mesa	1
Pacífica	Santander de Quilichao	1
	Total	**15**



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)
Andina	Marinilla	1
Centro	Bogotá Zona Centro	37
	Bogotá Zona Sur	19
	Líbano	1
	La Mesa	1
Caribe	Sabanalarga	1
	Soledad	1
Pacífica	Santander de Quilichao	1
Orinoquia	-	-
	Total	**62**

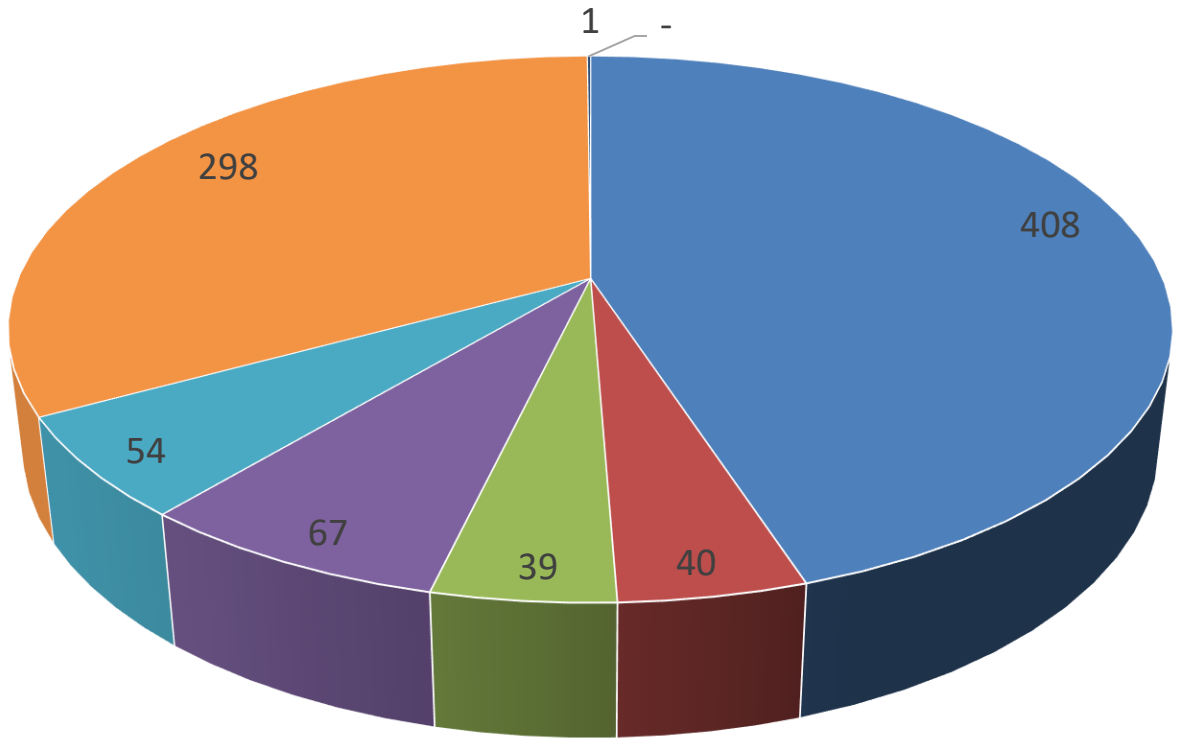
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	408	45%
Peticiones incompletas	40	4%
Peticiones entre autoridades	39	4%
No Competencia	67	7%
Quejas	54	6%
Reclamos	298	33%
Sugerencias	1	0%
Felicitaciones	-	0%



Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Consultas juridicas	63	6,95%
	Curadurías	6	0,66%
	Formalización	3	0,33%
	Información General	48	5,29%
	Información Notarial	63	6,95%
	Información Registral	136	14,99%
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	11	1,21%
	Interés particular	47	5,18%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	4	0,44%
	Solicitud de documentos	27	2,98%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	40	4,41%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	39	4,30%
No competencia	Certificado hijo unico	1	0,11%
	Traslado	66	7,28%
Quejas	Curador	1	0,11%
	Funcionario	11	1,21%
	Notarias	1	0,11%
	Notario	36	3,97%
	Registrador	5	0,55%
Reclamos	Agilizadores electronicos	1	0,11%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	3	0,33%
	Servicios en linea	87	9,59%
	Tramite nivel central	4	0,44%
	Tramite notarial	62	6,84%
	Tramite registral	141	15,55%
Sugerencias	Oficina de Registro	1	0,11%

Fuente: Plataforma SISG

Quejas presentadas en el mes de enero 2020 = 54

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcenatje
Notarias	907	37	4%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	5	3%
Curadurias	75	1	1%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	11	0%
		54	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias presentadas en el mes de enero 2020 = 0

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se presentaron 408 peticiones de información general y de documentos.
- El número de solicitudes de orientación e información recibidas por el canal telefónico fue de 1.801
- Por el canal presencial se atendieron 1.512 ciudadanos.
- El número de solicitudes de orientación e información recibidas por el correo electrónico fue de 160, de las cuales 99 se enviaron a radicación y 61 se respondieron de forma inmediata.
- Por la plataforma virtual, se recibieron 950 PQRSD, de las cuales 184, es decir el 27% fueron peticiones de primer nivel, atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.
- El canal que mayor número de solicitudes de orientación e información presentó fue el canal telefónico con 1.801 llamadas atendidas.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 45% seguido de los reclamos con un 33% y las quejas con un 6%.

- El número más alto de reclamos se presento en los tramites registrales con 141, por tramites en el servicio notarial se recibieron 62 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 87 reclamos.

- Se presentaron 37 quejas contra Notarias, 5 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, 11 quejas contra funcionarios y 1 contra Curadurías.

- 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 treinta y siete (37) quejas contra Notarios, lo que equivale al 4%, cinco (5) quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 3%, una (1) queja contra Curadurías, lo que equivale al 1% y once (11) quejas contra funcionarios.