OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Mes de Febrero 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

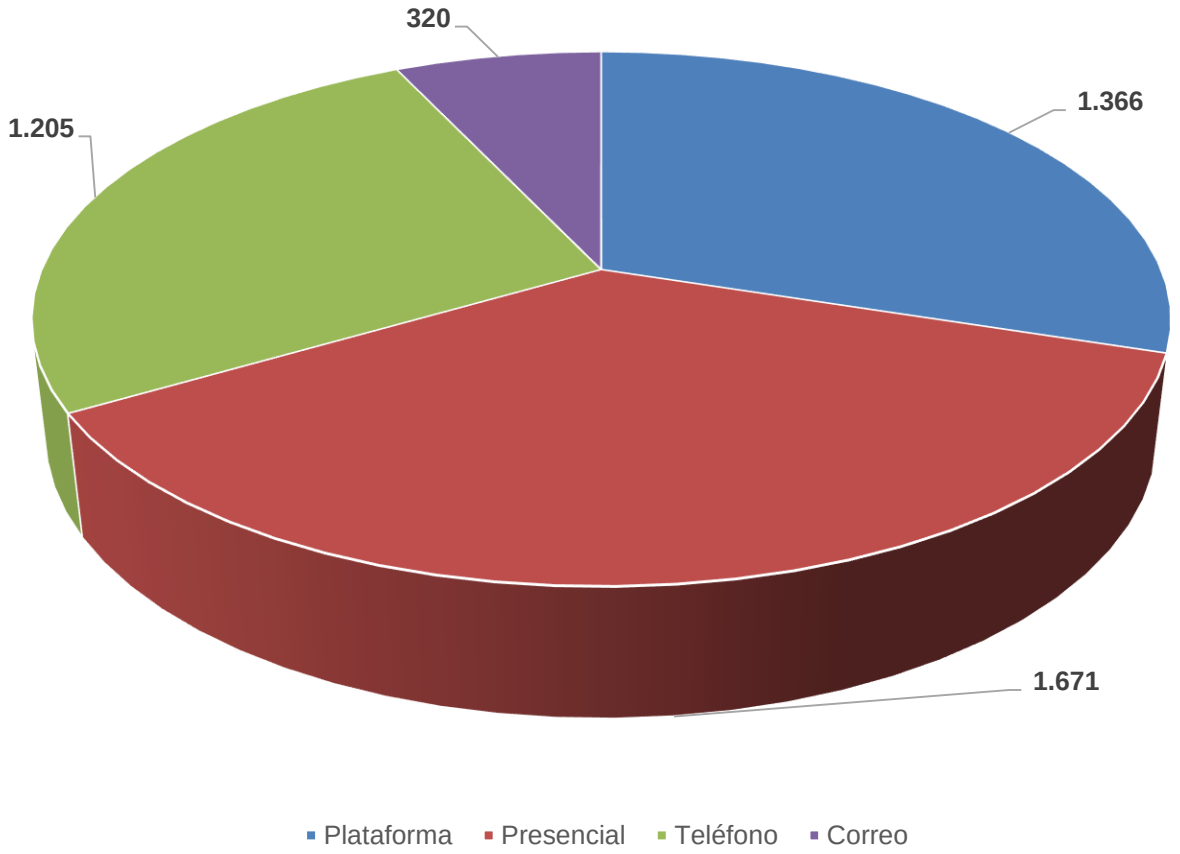
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

OAC
Oficina de Atención al Ciudadano

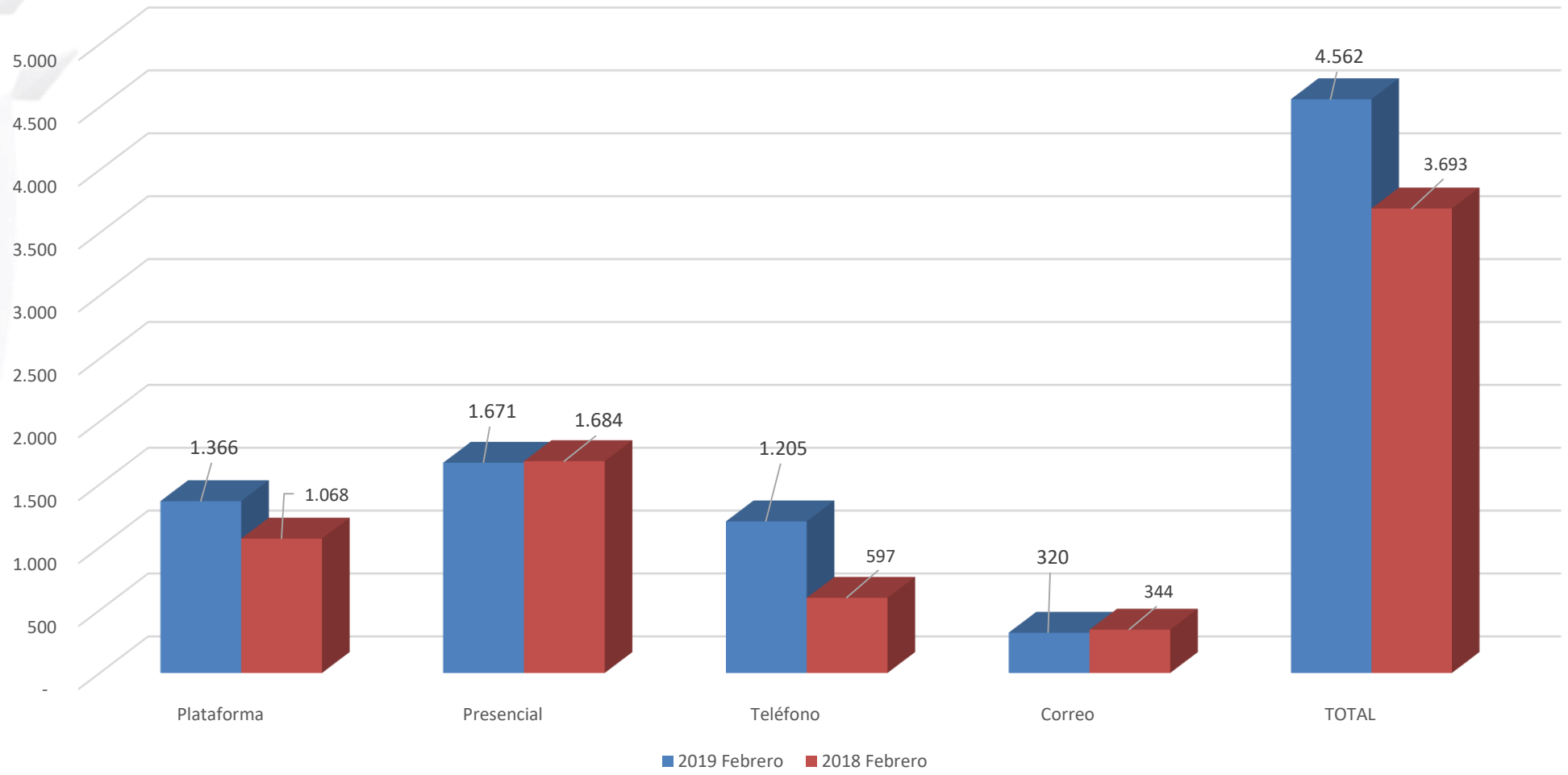
PQRSD RADICADAS POR CANAL EN FEBRERO

CANAL	FEBRERO
Plataforma	1.366
Presencial	1.671
Teléfono	1.205
Correo	320
TOTAL	4.562



Comparativo por canal febrero 2018 Vs febrero de 2019

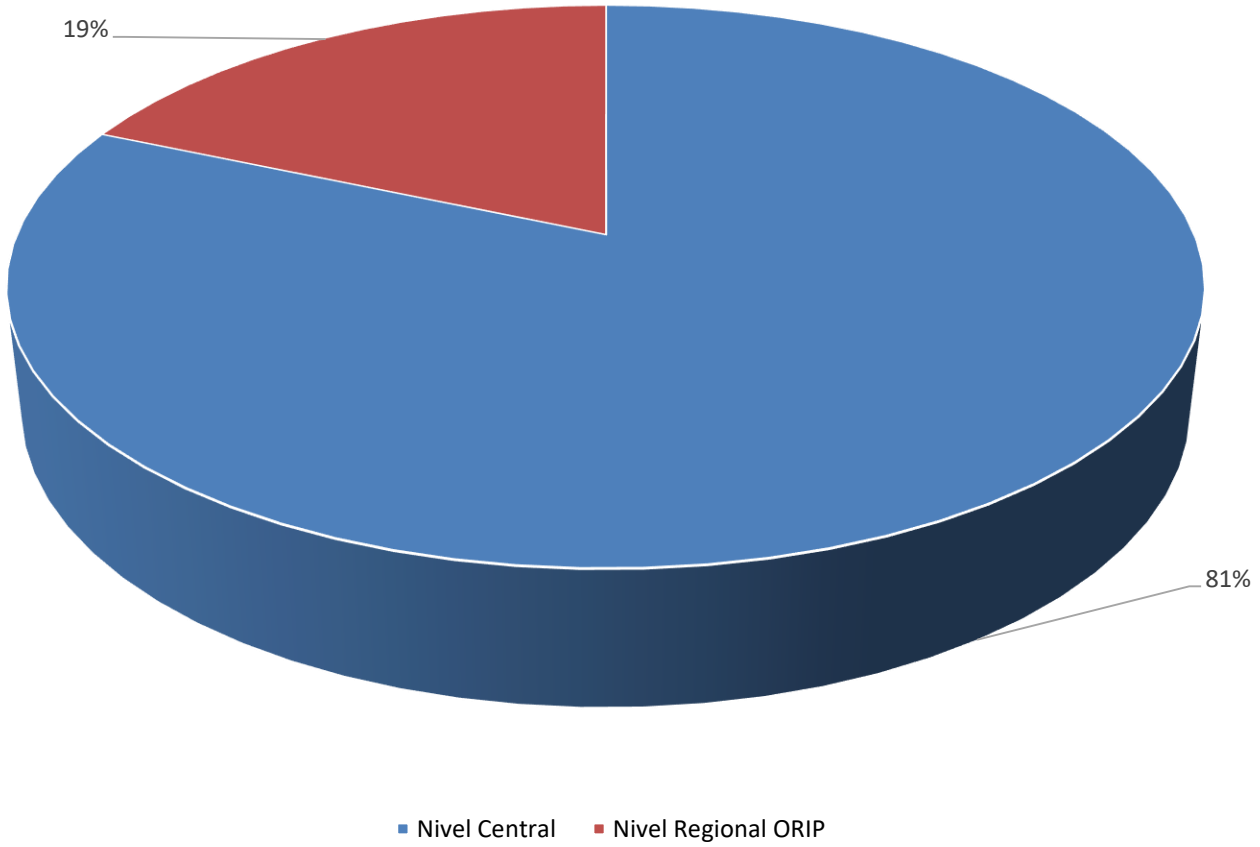
CANAL	2019 Febrero	2018 Febrero	Porcentaje de variación febrero 2018 Vs febrero 2019	Tendencia
Plataforma	1.366	1.068	28%	Creciente
Presencial	1.671	1.684	1%	Decreciente
Teléfono	1.205	597	102%	Creciente
Correo	320	344	7%	Decreciente
TOTAL	4.562	3.693	24%	Creciente



PQRSD – PLATAFORMA VIRTUAL – TOTAL RADICADAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

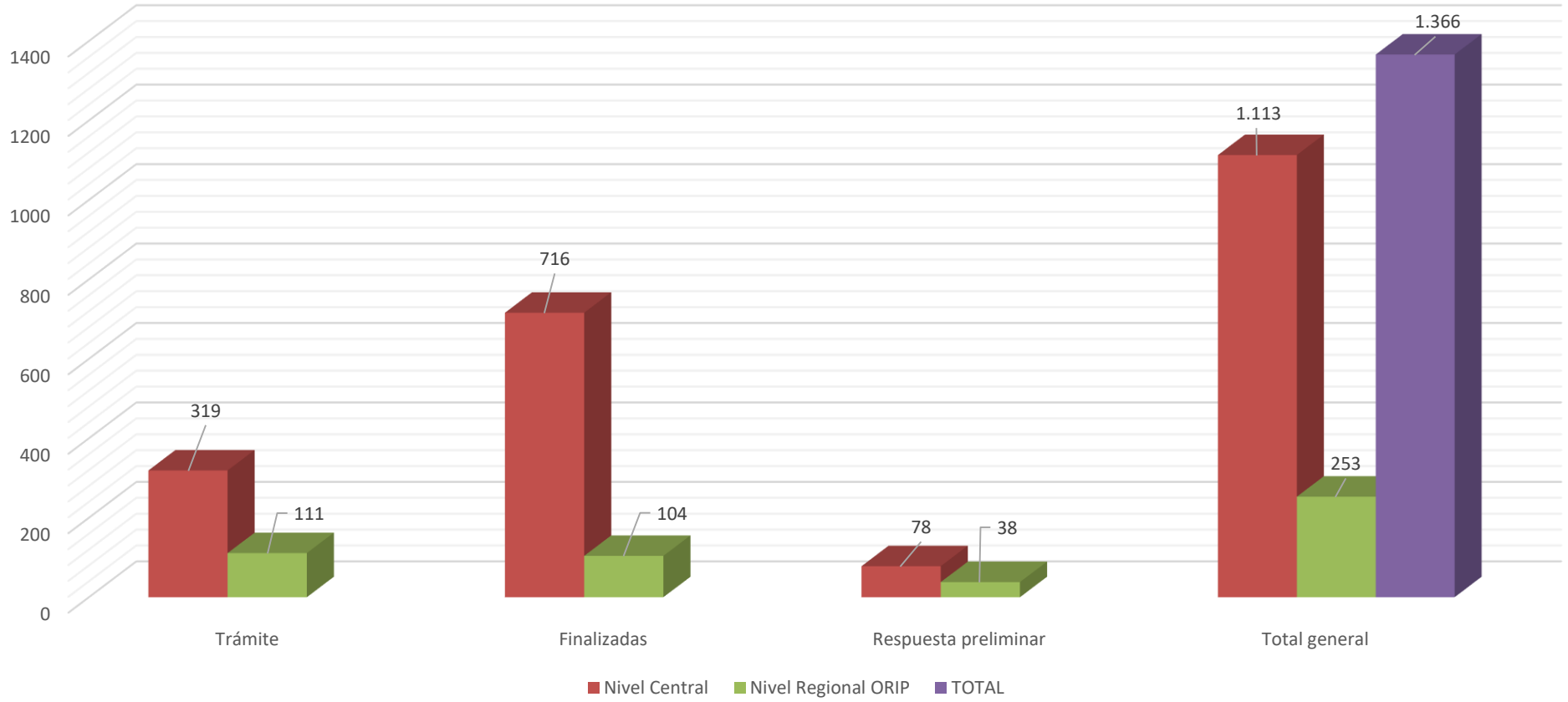
DEPENDENCIA	Total general	Porcentaje
Nivel Central	1.113	81%
Nivel Regional ORIP	253	19%
TOTAL	1.366	100%



ESTADO PQRSD

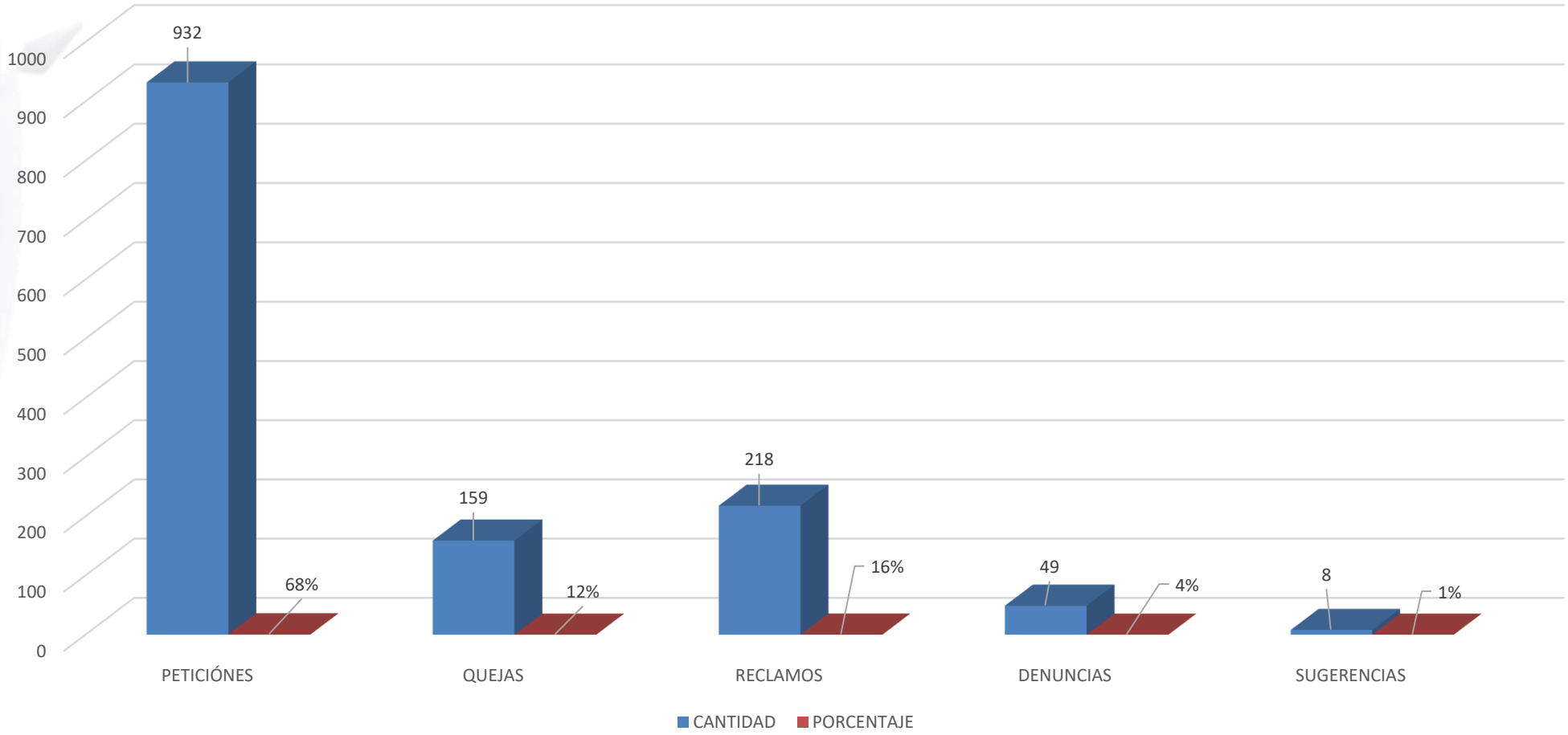
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DEPENDENCIA	Trámite	Finalizadas	Respuesta preliminar	Total general
Nivel Central	319	716	78	1.113
Nivel Regional ORIP	111	104	38	253
TOTAL				1.366



PQRSD POR CATEGORIA

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓNES	932	68%
QUEJAS	159	12%
RECLAMOS	218	16%
DENUNCIAS	49	4%
SUGERENCIAS	8	1%
TOTAL	1366	100%



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

OAC
Oficina de Atención al Ciudadano

Estado PQRSD Plataforma virtual mes de febrero – Nivel central

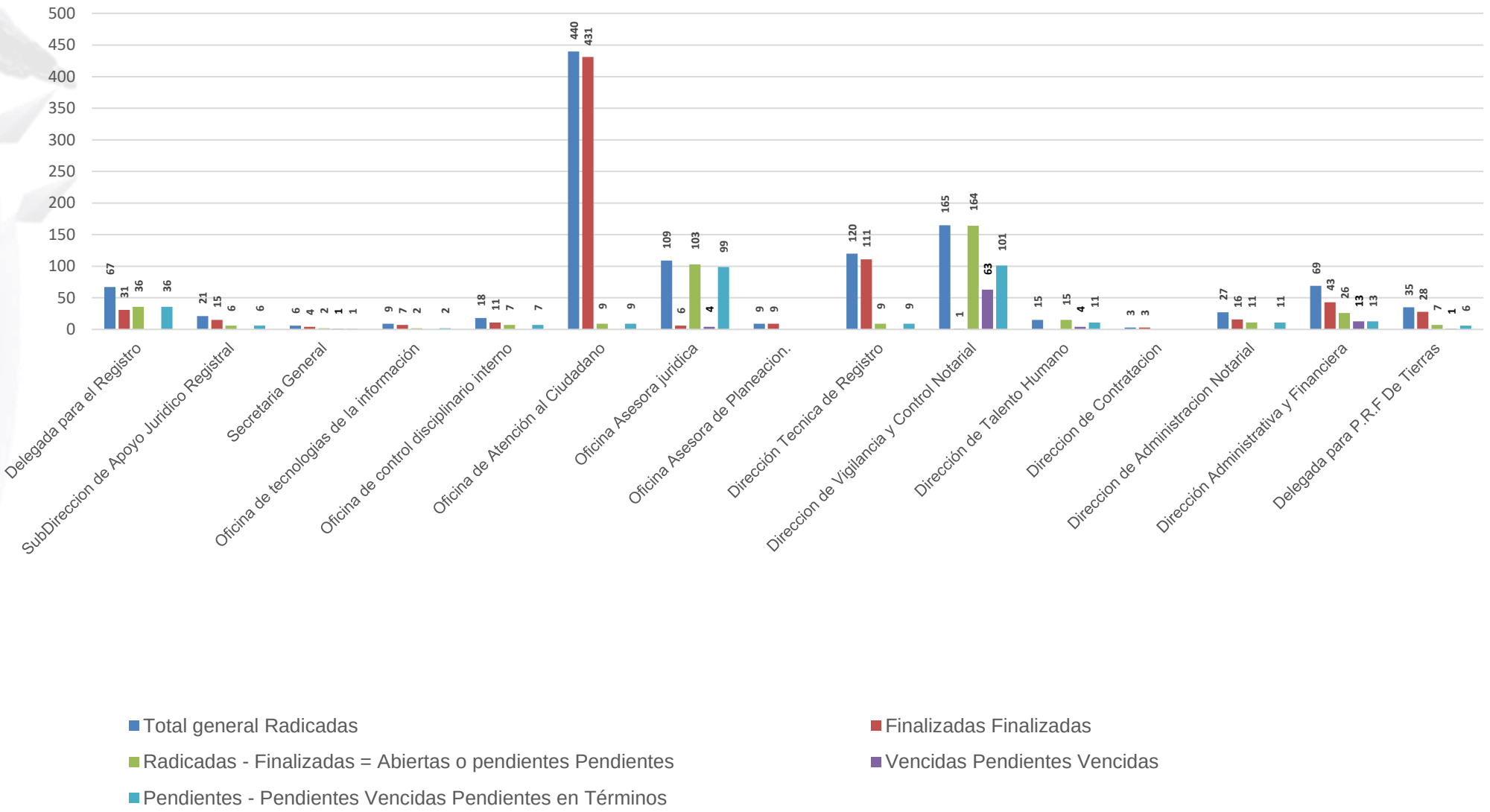
Total= 1.113

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

NIVEL CENTRAL	RADICADAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	PENDIENTES VENCIDAS	PENDIENTES EN TÉRMINOS
Delegada para el Registro	67	31	36	-	36
Delegada para P.R.F De Tierras	35	28	7	1	6
Dirección Administrativa y Financiera	69	43	26	13	13
Direccion de Administracion Notarial	27	16	11	-	11
Direccion de Contratacion	3	3	-	-	
Dirección de Talento Humano	15		15	4	11
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	165	1	164	63	101
Dirección Tecnica de Registro	120	111	9	-	9
Oficina Asesora de Planeacion.	9	9	-	-	
Oficina Asesora juridica	109	6	103	4	99
Oficina de Atención al Ciudadano	440	431	9	-	9
Oficina de control disciplinario interno	18	11	7	-	7
Oficina de tecnologias de la información	9	7	2	-	2
Secretaria General	6	4	2	1	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	21	15	6	-	6
TOTAL	1113	716	397	86	311

Plataforma - Nivel Central por Dependencias – SISG mes de febrero

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Comparativo PQRSD pendientes vencidas enero vs febrero 2019

enero

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	96
Dirección Administrativa y Financiera	40
Delegada para P.R.F De Tierras	18
Oficina Asesora juridica	7
Dirección de Talento Humano	6
Dirección Tecnica de Registro	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	3
Delegada para el Notariado	1
Direccion de Contratacion	1
Oficina de control disciplinario interno	1
Delegada para el Registro	0
Despacho del Superintendente	0
Direccion de Administracion Notarial	0
Oficina Asesora de Planeacion.	0
Oficina de Atención al Ciudadano	0
Oficina de tecnologias de la información	0
Secretaria General	0
TOTAL	179

febrero

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Delegada para el Registro	0
Delegada para P.R.F De Tierras	1
Dirección Administrativa y Financiera	13
Direccion de Administracion Notarial	0
Dirección de Contratación	0
Dirección de Talento Humano	4
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	63
Dirección Tecnica de Registro	0
Oficina Asesora de Planeacion.	0
Oficina Asesora juridica	4
Oficina de Atención al Ciudadano	0
Oficina de control disciplinario interno	0
Oficina de tecnologias de la información	0
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	0
TOTAL	86

Comparativo acumuladas pendientes vencidas – Nivel Central (13 de junio 2018 al 18 de marzo de 2019)

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	623	723
Dirección Administrativa y Financiera	90	71
Delegada para P.R.F De Tierras	23	1
Oficina Asesora juridica	49	34
Dirección de Talento Humano	16	23
Dirección Tecnica de Registro	6	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	5	1
Delegada para el Notariado	42	-
Direccion de Contratacion	2	1
Oficina de control disciplinario interno	1	-
Delegada para el Registro	0	-
Despacho del Superintendente	3	-
Direccion de Administracion Notarial	0	1
Oficina Asesora de Planeacion.	0	-
Oficina de Atención al Ciudadano	7	-
Oficina de tecnologias de la información	0	-
Secretaria General	0	1
Direccion Regional Andina	0	-
Direccion Regional Caribe	1	1
Direccion Regional Centro	0	-
Direccion Regional Orinoquia	1	1
Direccion Regional Pacifica	0	-
Total	869	863

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

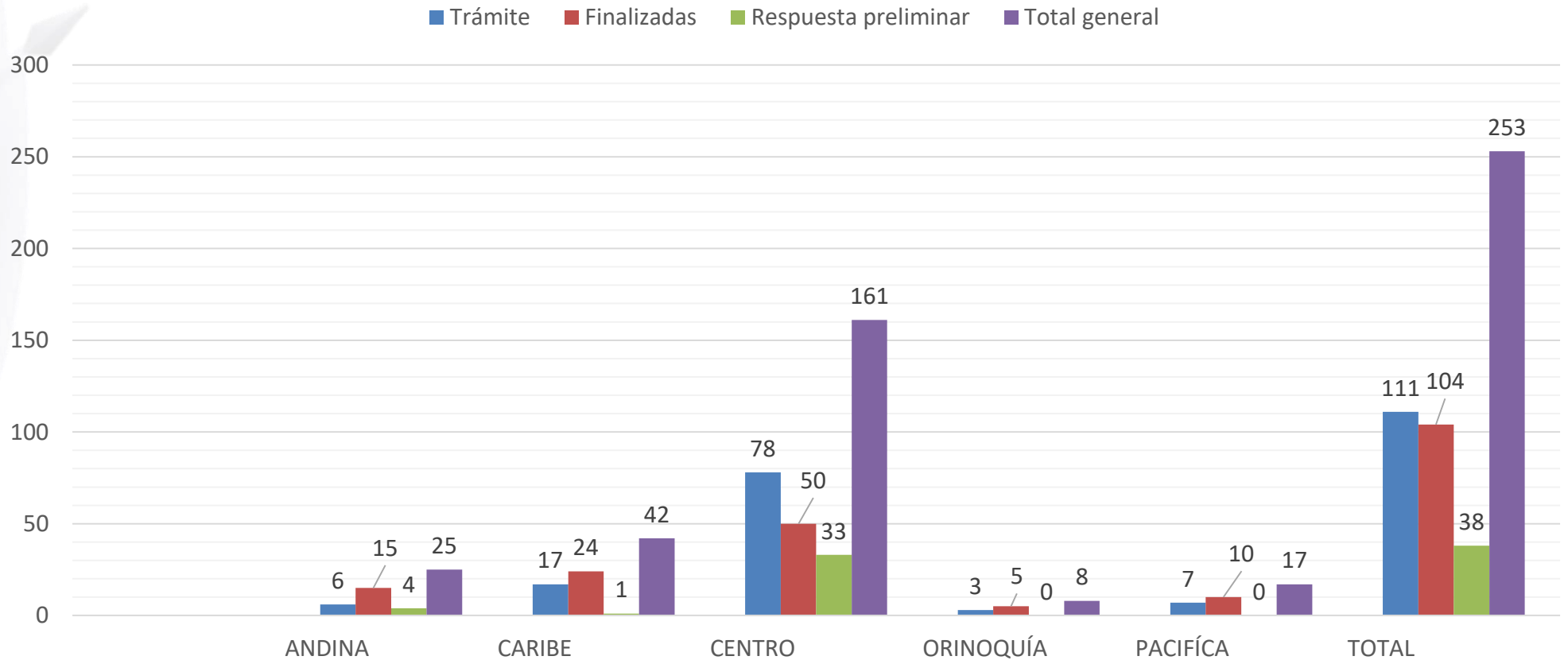
NIVEL REGIONAL - ORIP

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

OAC
Oficina de Atención al Ciudadano

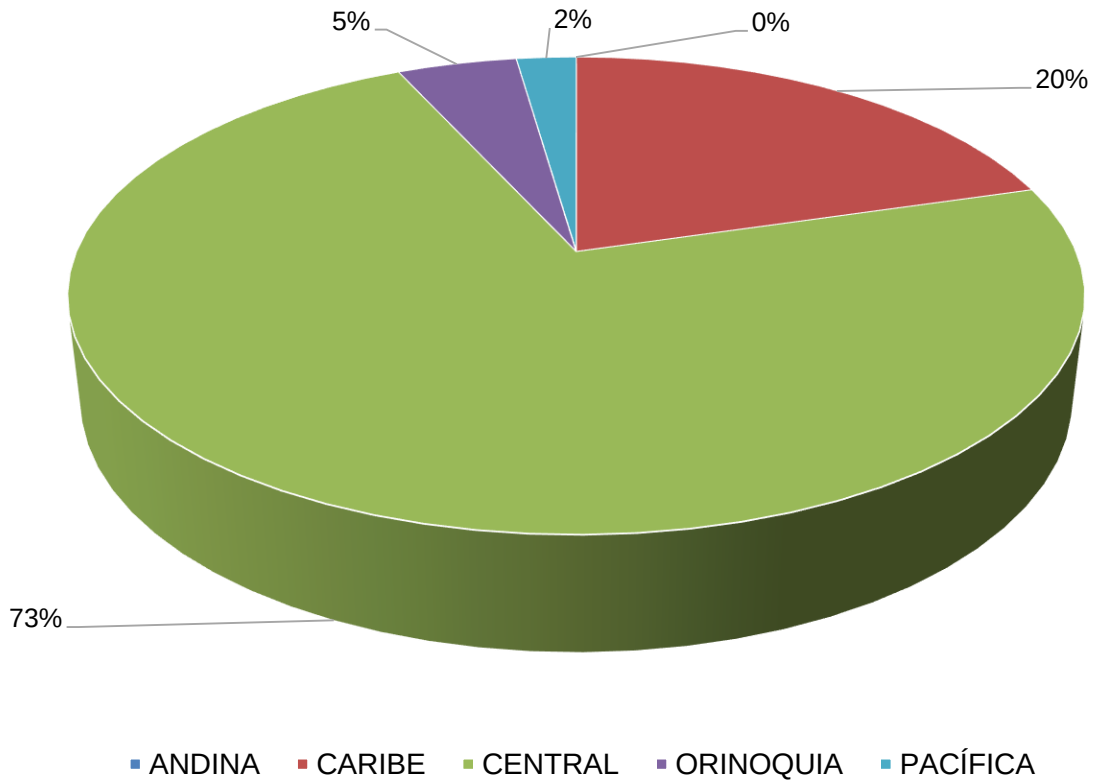
Estado PQRSD ORIP por Regionales = 253

REGIONAL	Trámite	Finalizadas	Respuesta preliminar	Total general
ANDINA	6	15	4	25
CARIBE	17	24	1	42
CENTRO	78	50	33	161
ORINOQUÍA	3	5	0	8
PACIFÍCA	7	10	0	17
TOTAL	111	104	38	253



Total de PQRS vencidas del mes de febrero de 2019 por región = 44

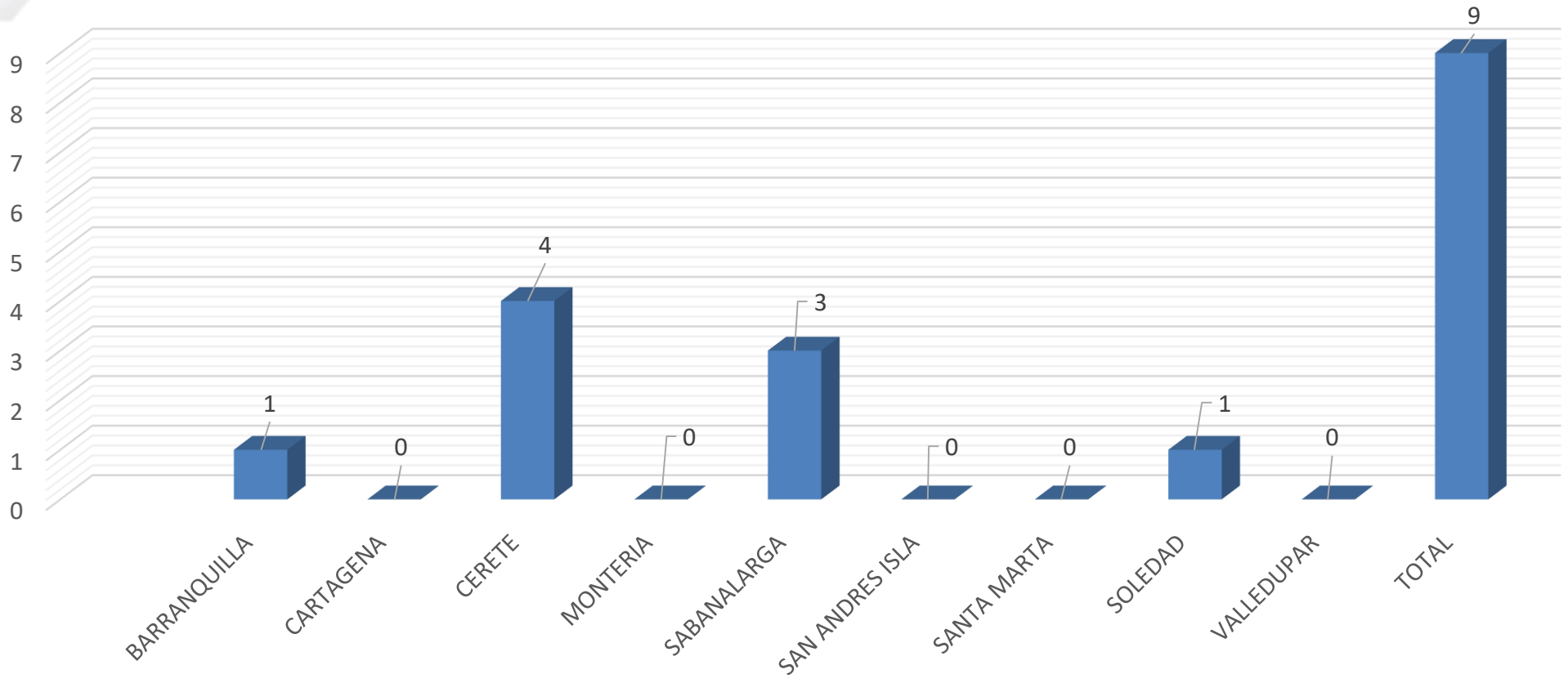
REGION	VENCIDAS
ANDINA	0
CARIBE	9
CENTRO	32
ORINOQUIA	2
PACÍFICA	1
TOTAL	44



PQRSD vencidas por oficina de registro- Regional Caribe= 9

Region Caribe	Vencidas
BARRANQUILLA	1
CARTAGENA	0
CERETE	4
MONTERIA	0
SABANALARGA	3
SAN ANDRES ISLA	0
SANTA MARTA	0
SOLEDAD	1
VALLEDUPAR	0
TOTAL	9

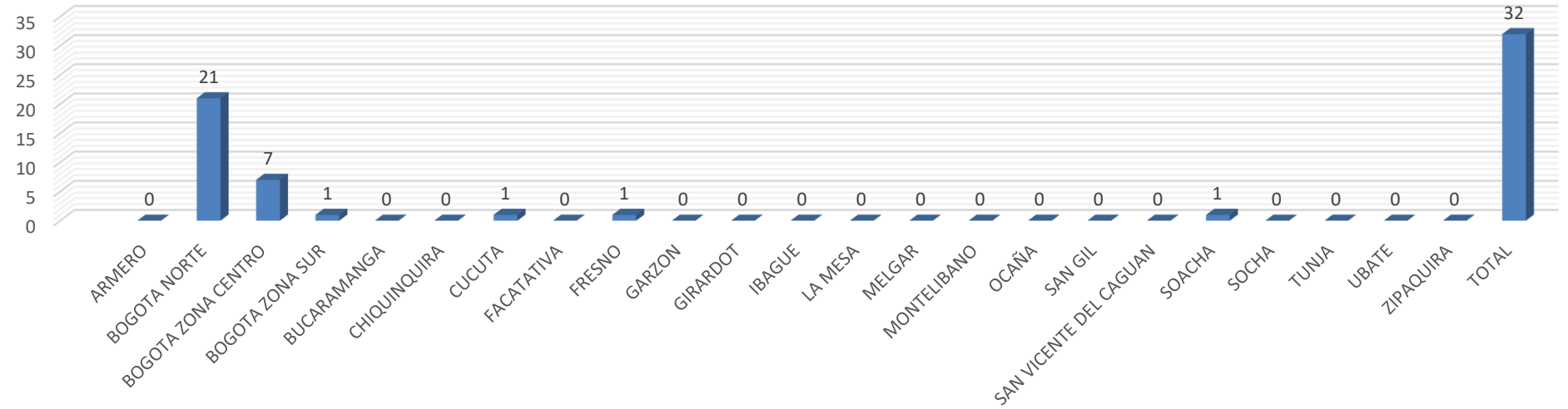
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PQRSD vencidas por oficina de registro- Regional Centro = 32

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

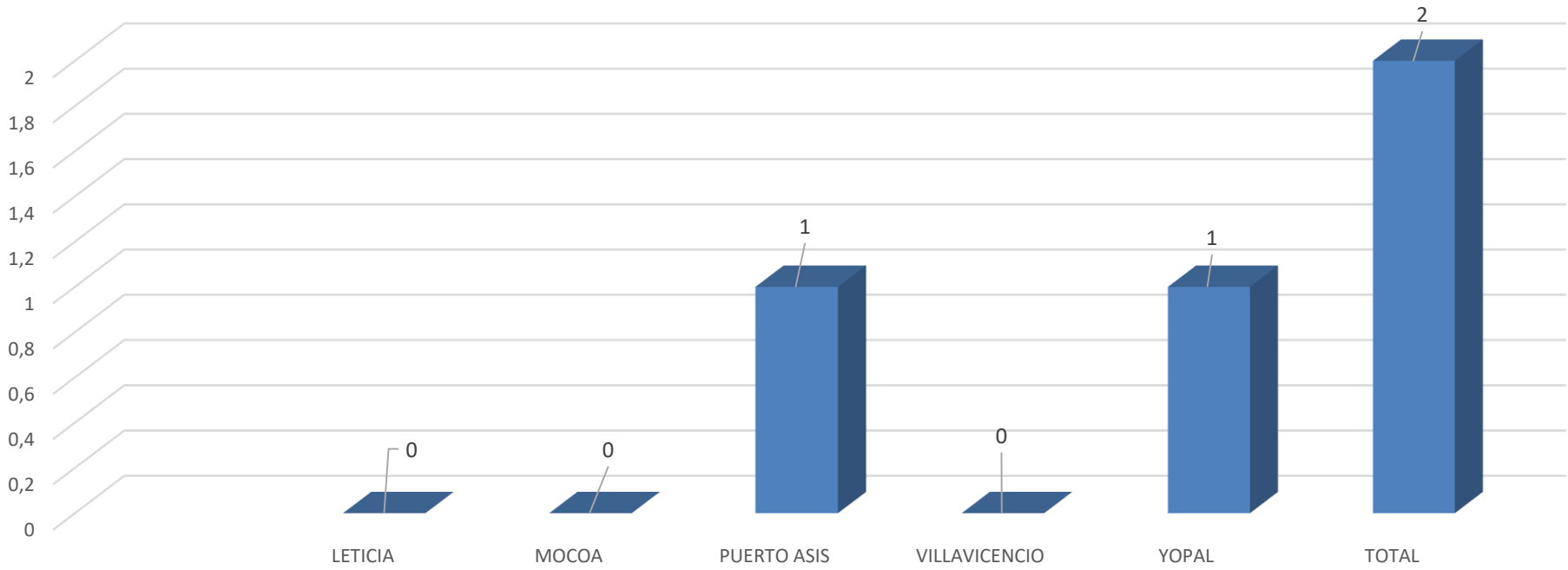
Región Central	Vencidas
ARMERO	0
BOGOTA NORTE	21
BOGOTA ZONA CENTRO	7
BOGOTA ZONA SUR	1
BUCARAMANGA	0
CHIQUINQUIRA	0
CUCUTA	1
FACATATIVA	0
FRESNO	1
GARZON	0
GIRARDOT	0
IBAGUE	0
LA MESA	0
MELGAR	0
MONTELIBANO	0
OCAÑA	0
SAN GIL	0
SAN VICENTE DEL CAGUAN	0
SOACHA	1
SOCHA	0
TUNJA	0
UBATE	0
ZIPAQUIRA	0
TOTAL	32



PQRSD vencidas por oficina de registro- Regional Orinoquía = 2

Region Orinoquia	Vencidas
LETICIA	0
MOCOA	0
PUERTO ASIS	1
VILLAVICENCIO	0
YOPAL	1
TOTAL	2

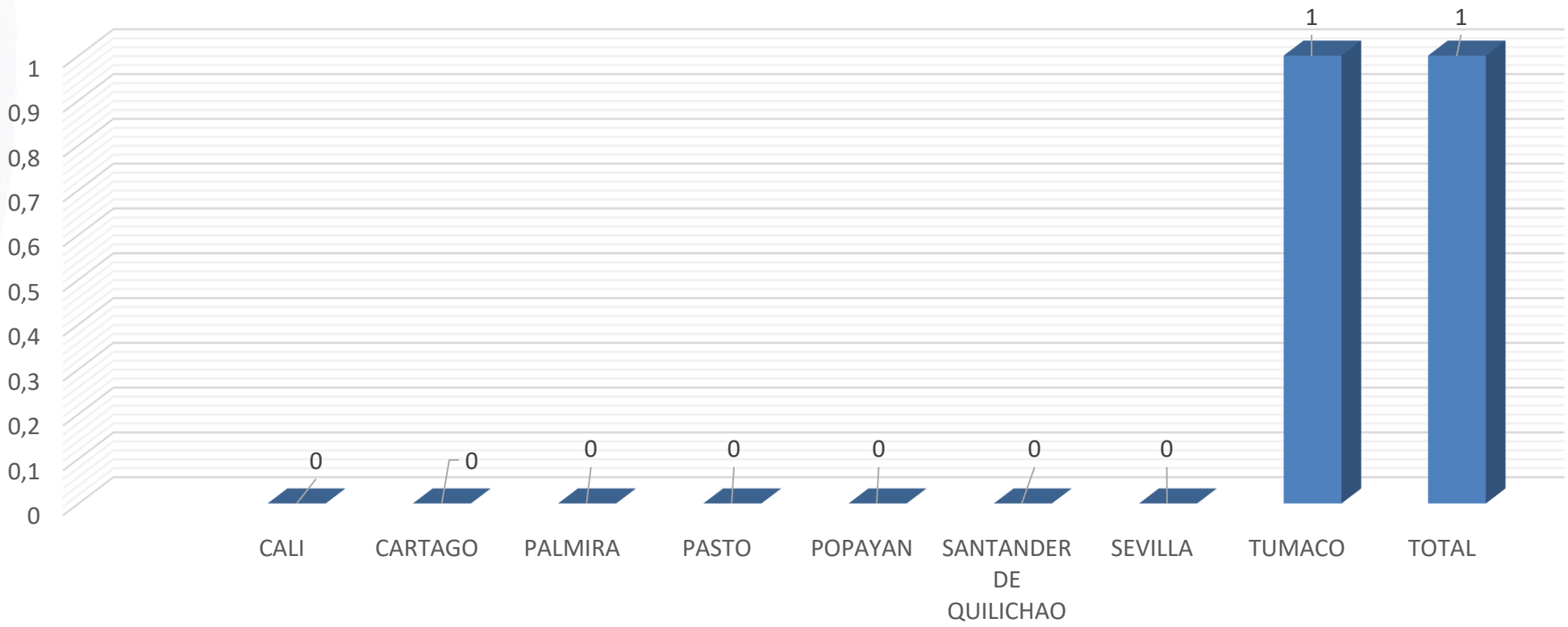
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PQRSD vencidas por oficina de registro- Regional Pacífica = 1

Region Pacifíca	Vencidas
CALI	0
CARTAGO	0
PALMIRA	0
PASTO	0
POPAYAN	0
SANTANDER DE QUILICHAO	0
SEVILLA	0
TUMACO	1
TOTAL	1

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

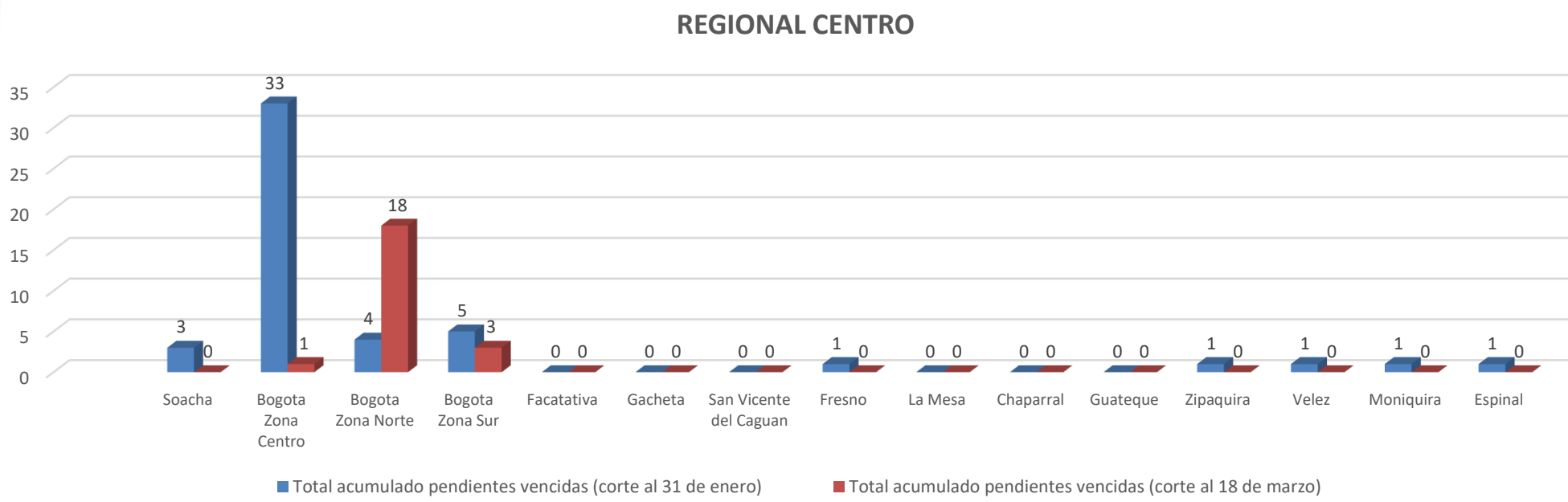


Comparativo PQRSD vencidas enero Vs febrero 2019

Dirección Regional	feb-19	ene-19	PQRSD Finalizadas	Avance PQRSD atendidas	Tendencia
Centro	32	50	18	36%	Decreciente
Andina	-	2	2	100%	Decreciente
Caribe	9	8	- 0	-13%	Creciente
Pacifica	1	4	3	75%	Decreciente
Orinoquia	2	-	- 0	0%	Creciente
Total	44	64	20	31%	Decreciente

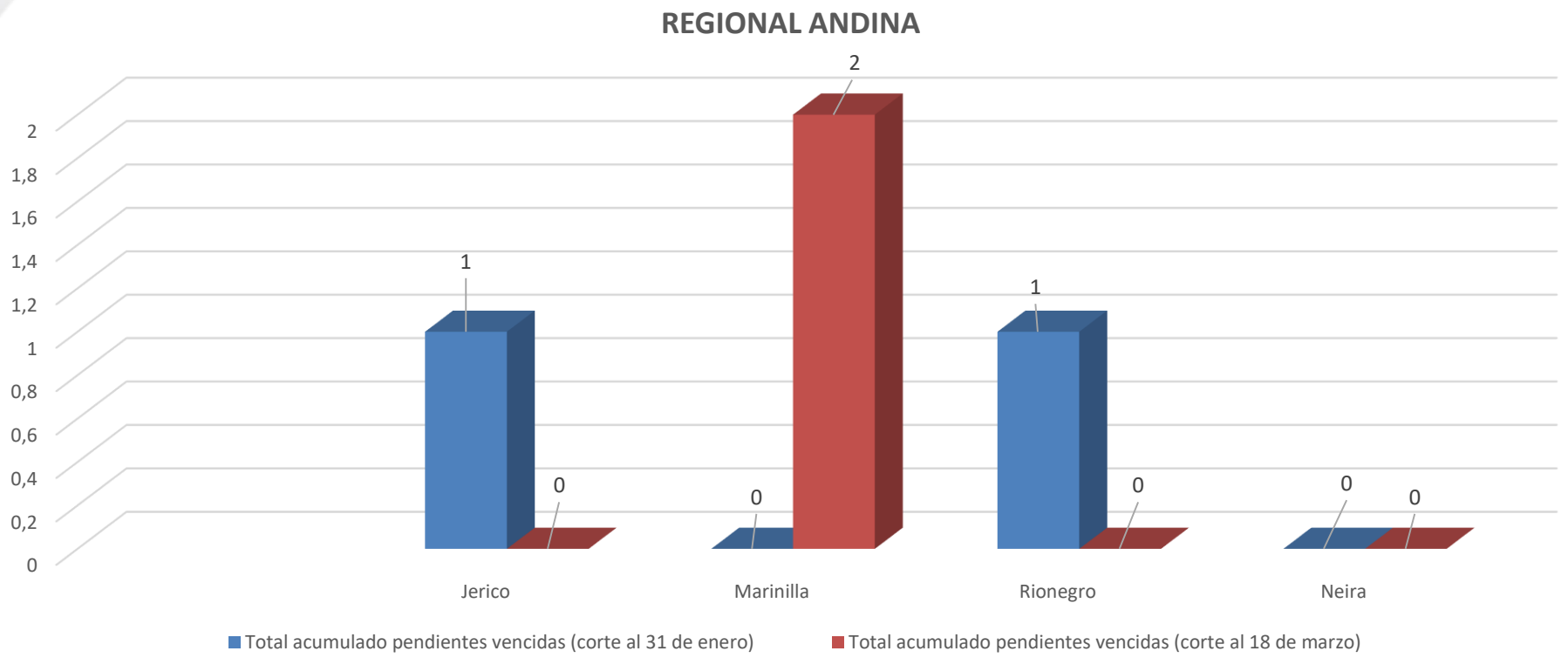
Comparativo PQRSD acumuladas vencidas – enero vs febrero (corte al 18 de marzo)

	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo)
REGIONAL CENTRO	Soacha	3	0
	Bogota Zona Centro	33	1
	Bogota Zona Norte	4	18
	Bogota Zona Sur	5	3
	Facatativa	0	0
	Gacheta	0	0
	San Vicente del Caguan	0	0
	Fresno	1	0
	La Mesa	0	0
	Chaparral	0	0
	Guateque	0	0
	Zipaquira	1	0
	Velez	1	0
	Moniquira	1	0
	Espinal	1	0
	TOTAL	50	22



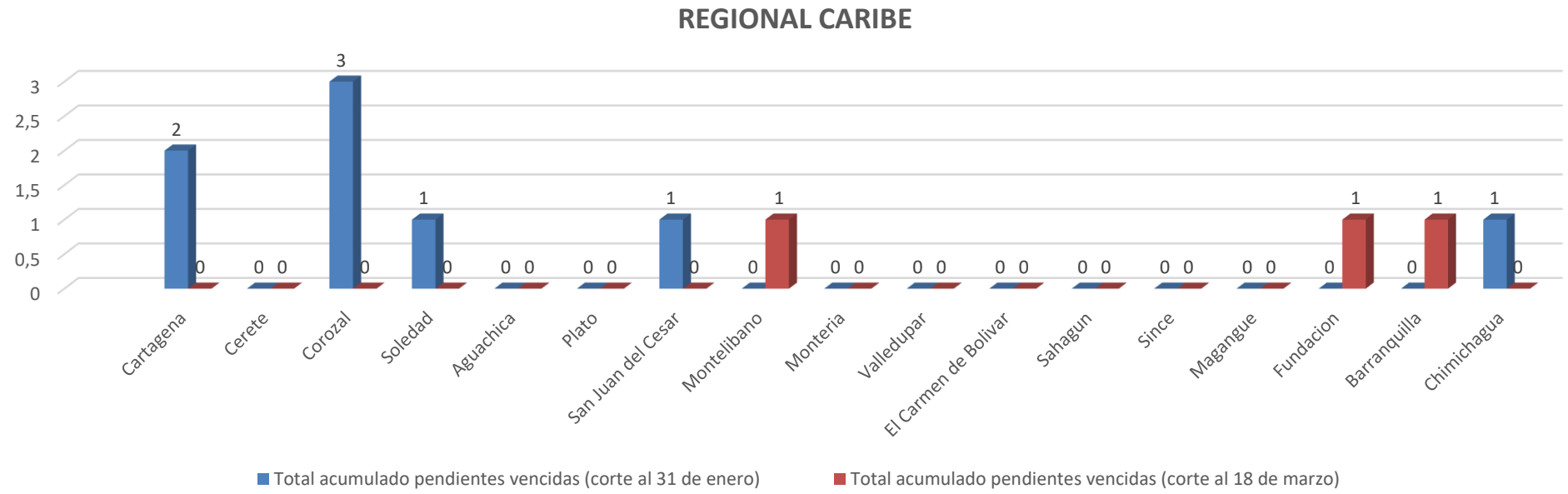
Comparativo PQRSD acumuladas vencidas – enero vs febrero (corte al 18 de marzo)

	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo)
REGIONAL ANDINA	Jerico	1	0
	Marinilla	0	2
	Rionegro	1	0
	Neira	0	0
	TOTAL	2	2



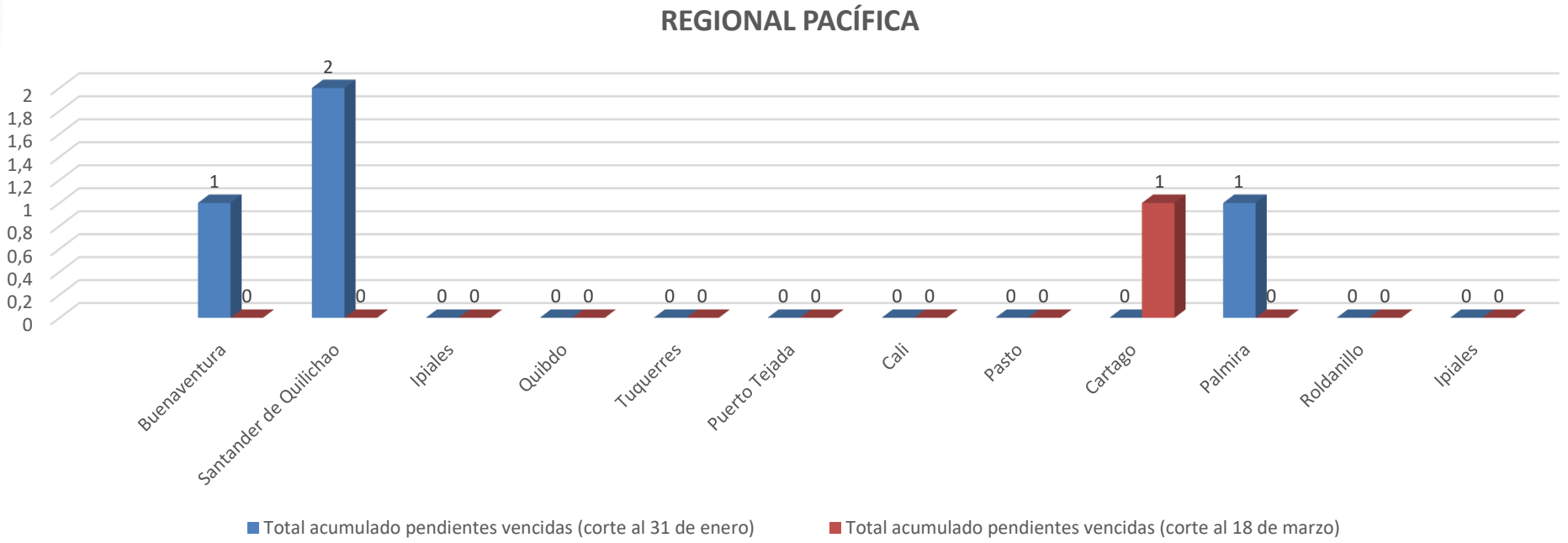
Comparativo PQRSD acumuladas vencidas – enero vs febrero (corte al 18 de marzo)

	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo)
REGIONAL CARIBE	Cartagena	2	0
	Cerete	0	0
	Corozal	3	0
	Soledad	1	0
	Aguachica	0	0
	Plato	0	0
	San Juan del Cesar	1	0
	Montelibano	0	1
	Monteria	0	0
	Valledupar	0	0
	El Carmen de Bolivar	0	0
	Sahagun	0	0
	Since	0	0
	Magangue	0	0
	Fundacion	0	1
	Barranquilla	0	1
	Chimichagua	1	0
	TOTAL	8	3



Comparativo PQRSD acumuladas vencidas – enero vs febrero (corte al 18 de marzo)

	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo)
REGIONAL PACÍFICA	Buenaventura	1	0
	Santander de Quilichao	2	0
	Ipiales	0	0
	Quibdo	0	0
	Tuquerres	0	0
	Puerto Tejada	0	0
	Cali	0	0
	Pasto	0	0
	Cartago	0	1
	Palmira	1	0
	Roldanillo	0	0
	Ipiales	0	0
TOTAL		4	1



CONCLUSIONES

- El canal de atención que presento el porcentaje mas alto es el presencial con un 36% y comparándolo con el mes de enero se observa que aumento en 8%.
- Comparando el mes de febrero del 2018 Vs febrero de 2019, se observa que las PQRSD aumentaron en un 24% en el 2019
- En el canal telefónico se observa un incremento significativo comparando el febrero de 2018 vs febrero de 2019 con un incremento del 102%
- En el nivel central el porcentaje mas alto de PQRSD vencidas esta en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, debido a que presentan un atraso desde el año 2016.

CONCLUSIONES

- Comparando los meses de enero Vs febrero de 2019, en el nivel central, se redujo en un 52% las PQRSD pendientes vencidas
- En el nivel regional de 64 PQRSD vencidas se redujo a 28, resaltando que la Oficina de Registro Bogotá Zona Centro, que era la Oficina que mas PQRSD vencidas tenia, al 18 de marzo de 2019, solo tiene una (1) PQRSD vencida del aplicativo SISG.
- Las PQRSD pendientes del anterior aplicativo (Certicamara) continúan en proceso de validación, debido a que la información no es consistente.