PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME FEBRERO 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

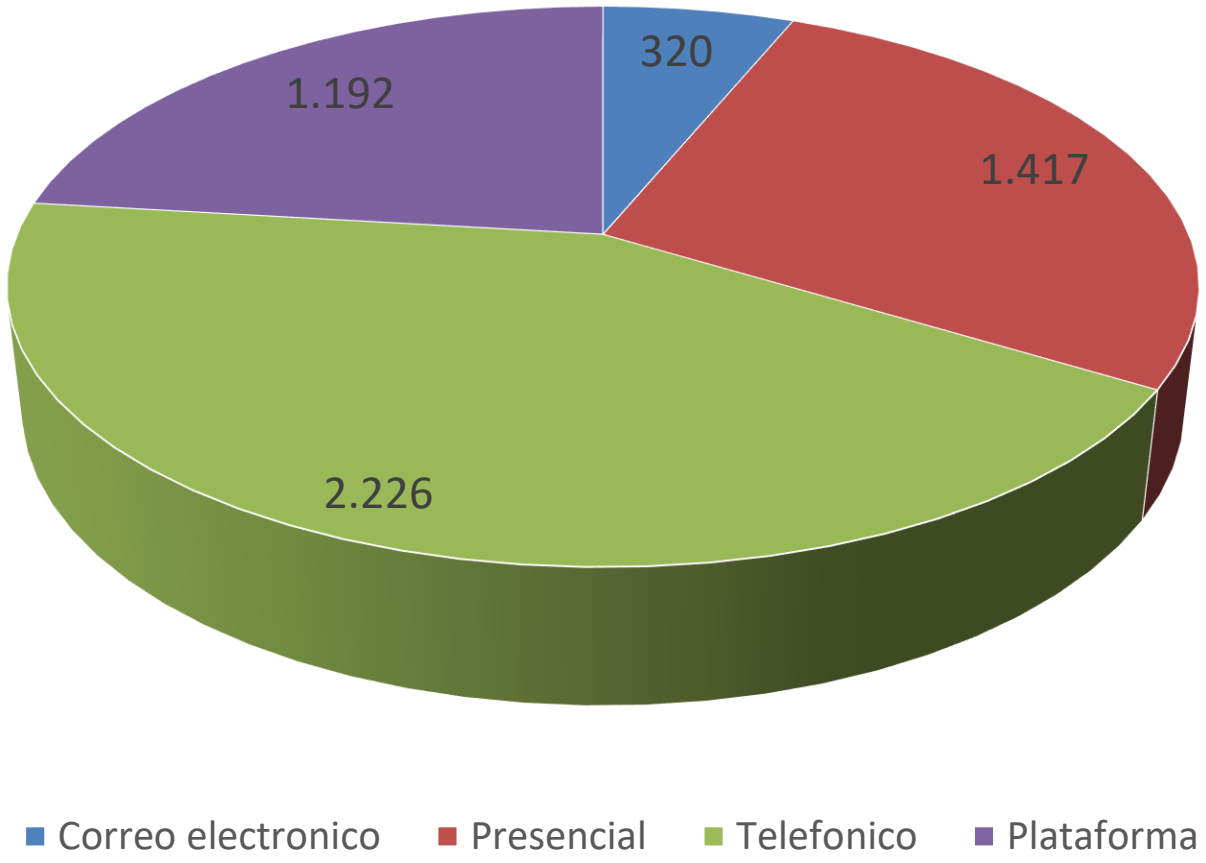
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 5.155

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Febrero	Porcentaje
Correo electronico	320	6%
Presencial	1.417	27%
Telefonico	2.226	43%
Plataforma	1.192	23%
Total	**5.155**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

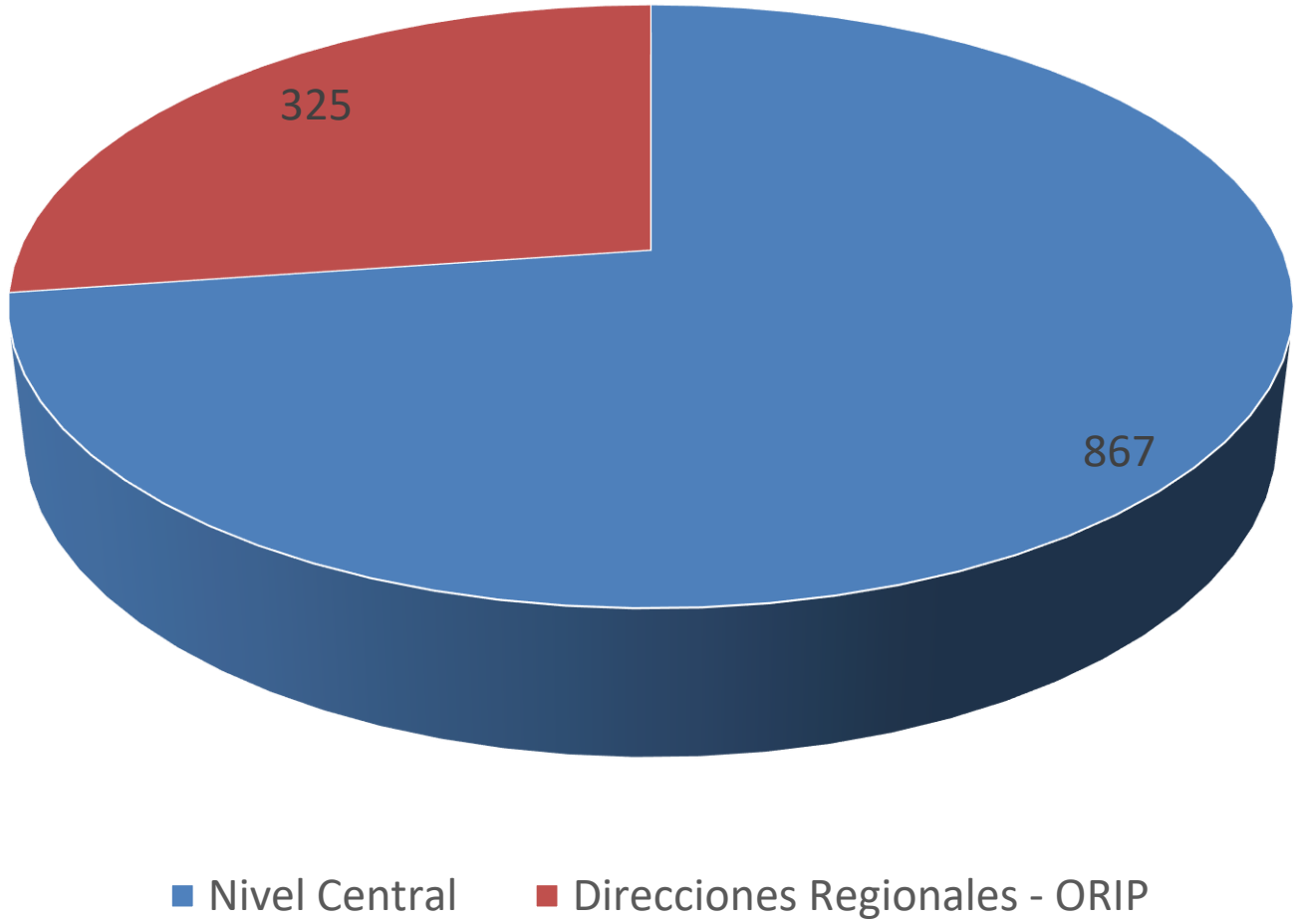


PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 1.192

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	867	73%
Direcciones Regionales - ORIP	325	27%
Total	**1.192**	**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 = 867

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

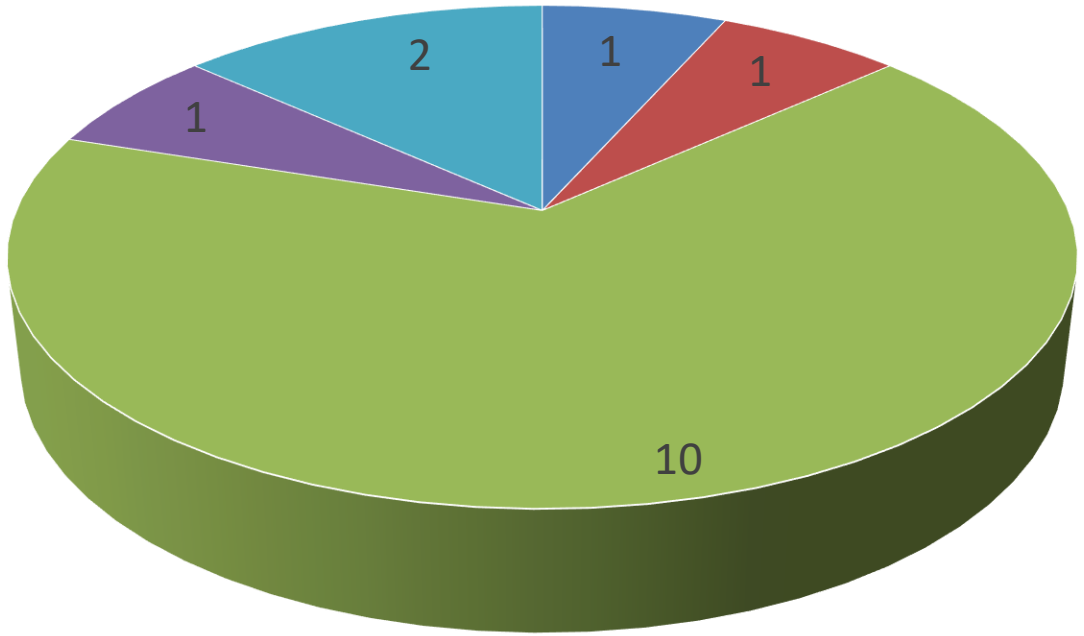
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	95	56	39	-	39
Delegada para P.R.F. de Tierras	49	27	22	1	21
Dirección Administrativa y Financiera	69	56	13	1	12
Direccion de Administración Notarial	30	25	5	-	5
Direccion de Contratacion	5	5	-	-	-
Dirección de Talento Humano	13	11	2	-	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	183	59	124	10	114
Dirección Tecnica de Registro	80	51	29	-	29
Oficina Asesora de Planeacion	4	3	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	91	10	81	1	80
Oficina de Atención al Ciudadano	183	179	4	-	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	33	19	14	-	14
Oficina de Tecnologias de la Información	8	6	2	-	2
Secretaria General	8	2	6	-	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	16	3	13	2	11
Dirección Regional Pacifica	-	-	-	-	-
Total	**867**	**512**	**355**	**15**	**340**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de febrero - Nivel Central = 15

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Delegada para P.R.F. de Tierras	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	10
Oficina Asesora Juridica	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Total	**15**



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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756	647
Dirección Administrativa y Financiera	4	1
Dirección de Talento Humano	1	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1
Oficina Asesora Jurídica	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	2
Total	**762**	**655**
		-14%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

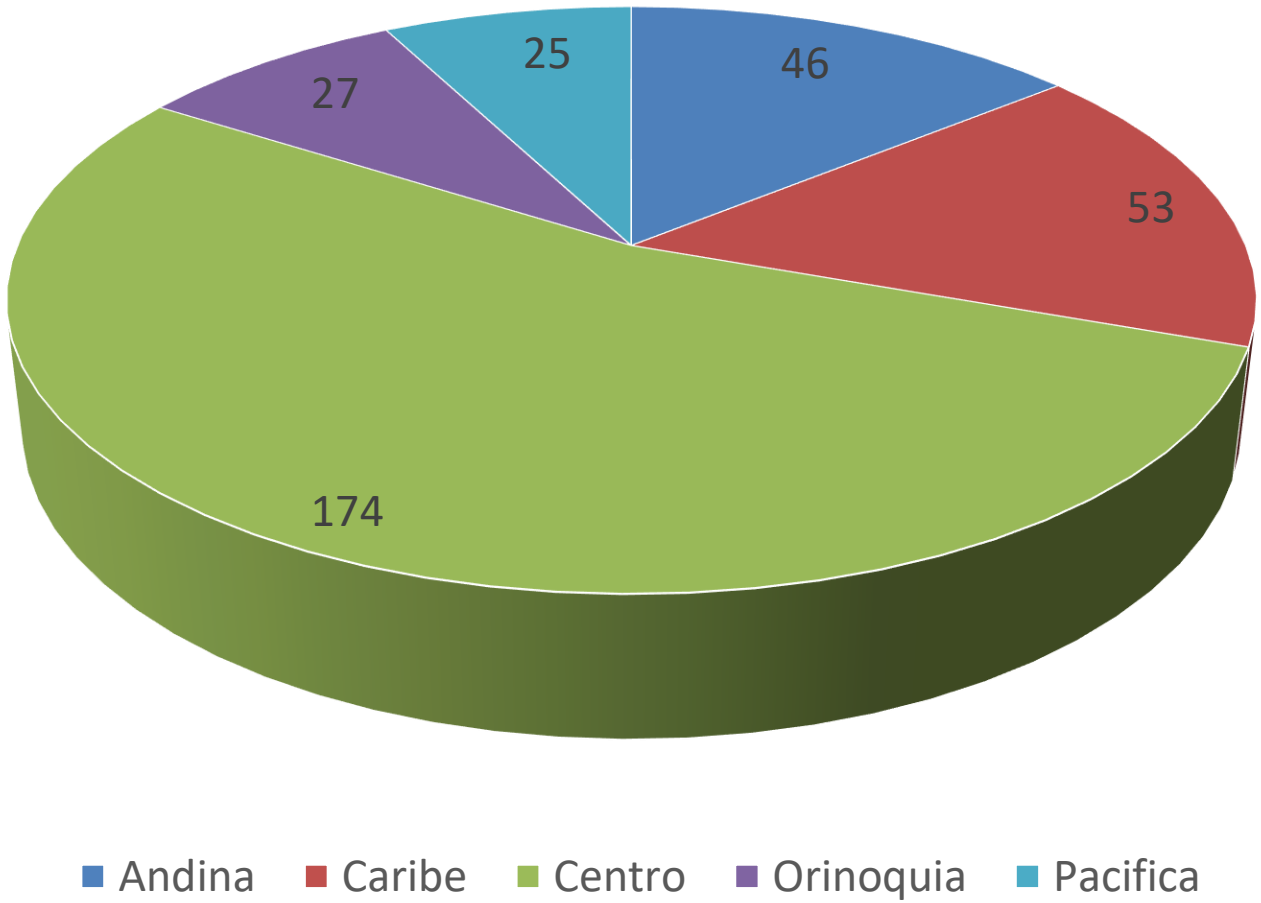
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 325

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	46	23	23	-	23
Caribe	53	32	21	-	21
Centro	174	80	94	13	81
Orinoquia	27	22	5	-	5
Pacífica	25	9	16	1	15
Total	**325**	**166**	**159**	**14**	**145**

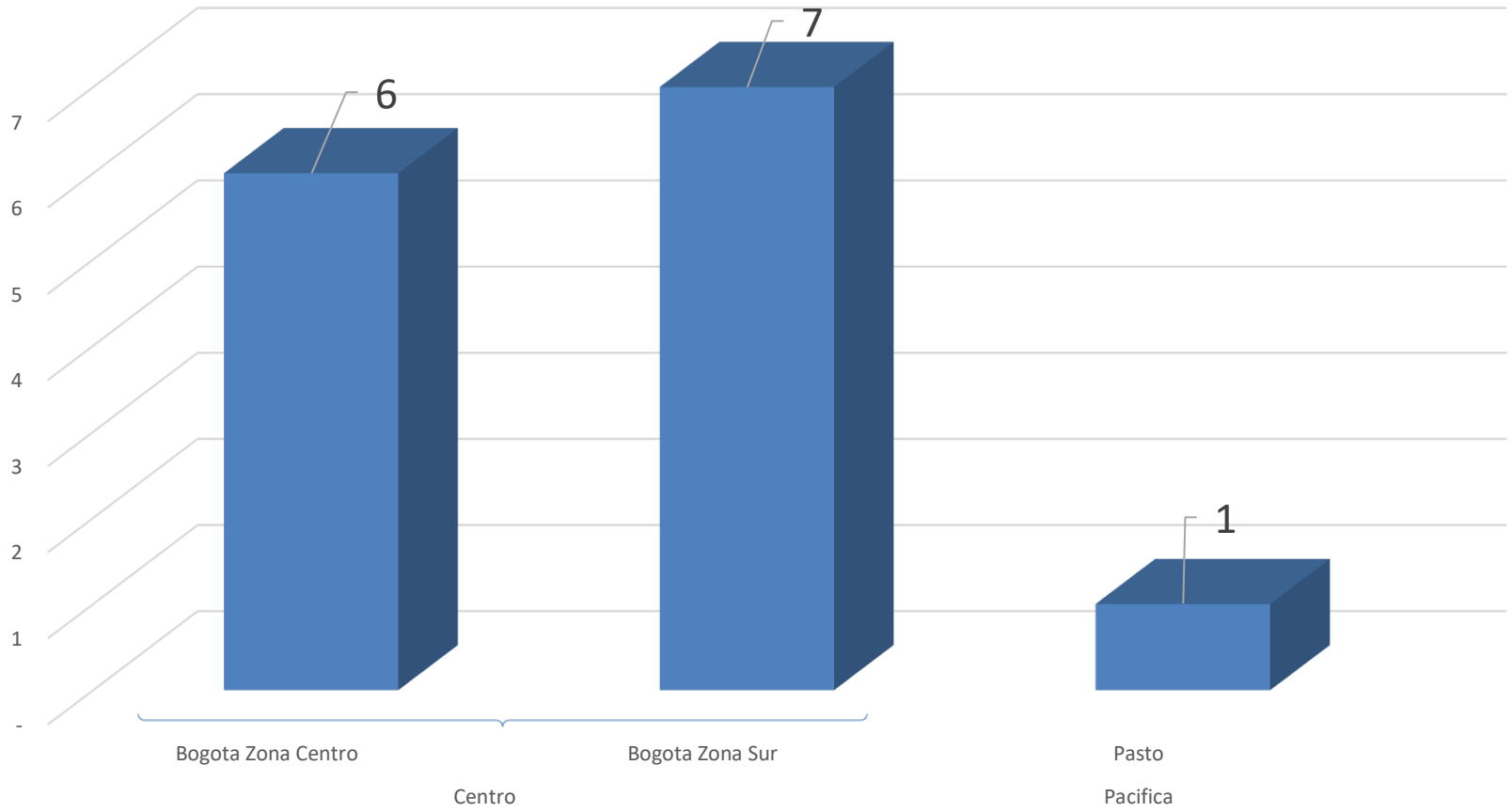


Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de febrero - ORIP = 14

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Centro	Bogota Zona Centro	6
	Bogotá Zona Sur	7
Pacífica	Pasto	1
	Total	**14**



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP desde junio de 2018 a la fecha del corte

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)
Andina	Marinilla	1	-
Centro	Bogota Zona Norte	-	1
	Bogotá Zona Centro	37	22
	Bogota Zona Sur	19	20
	Libano	1	-
	La Mesa	1	-
Caribe	Sabanalarga	1	-
	Soledad	1	-
Pacifica	Pasto	-	1
	Santander de Quilichao	1	-
Orinoquia	-	-	-
	Total	**62**	**44**
			-29%

Fuente: Plataforma SISG

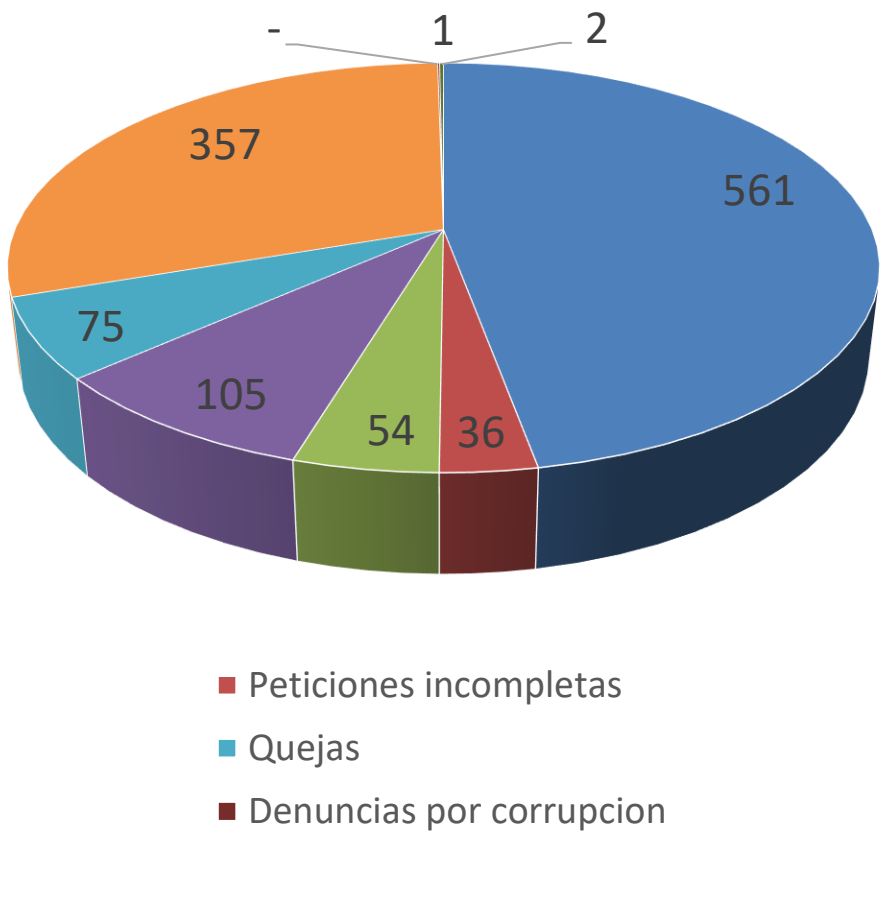
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	561	47,10%
Peticiones incompletas	36	3,02%
Peticiones entre autoridades	54	4,53%
No Competencia	105	8,82%
Quejas	75	6,30%
Reclamos	357	29,97%
Sugerencias	-	0,00%
Denuncias por corrupción	1	0,08%
Felicitaciones	2	0,17%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Consultas de méritos	5	0%
	Consultas jurídicas	72	6,05%
	Curadurías	4	0,34%
	Formalizacion	6	0,50%
	Información General	55	4,62%
	Informacion Notarial	70	5,88%
	Informacion Registral	268	22,50%
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	9	0,76%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3	0,25%
	Información Tramite Legalización de Tierras	3	0,25%
	Interes particular	53	4,45%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	6	0,50%
	Solicitud de documentos	7	0,59%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	36	3,02%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	54	4,53%
No competencia	Traslado	105	8,82%
Quejas	Curador	2	0,17%
	Funcionario	12	1,01%
	Notarias	-	0,00%
	Notario	47	3,95%
	Registrador	14	1,18%
Reclamos	Licencias y certificaciones de Curadurías	2	0,17%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	3	0,25%
	Servicios en linea	105	8,82%
	Tramite notarial	78	6,55%
	Tramite registral	169	14,19%
Sugerencias		-	0,00%
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	1	0,08%
Felicitaciones	Felicitaciones	2	0,17%

Fuente: Plataforma SISG

Quejas presentadas en el mes de febrero 2020 = 75

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notario	907	47	5%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	14	7%
Curador	75	2	3%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	12	0,5%
		75	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncia presentada en el mes de febrero 2020 = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Observaciones
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	1	El ciudadano Adan Morales Carretero presenta un derecho de petición contra la Oficina de Bogotá Zona Sur - Radicado SNR2020ER012413

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se presentó un crecimiento en las peticiones de información y documentos del 38%, pasando de 408 a 561, presentándose 153 peticiones más frente al mes de enero 2020.

- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, presentó un crecimiento del 24% pasando de 1.801 en enero a 2.226 en febrero de 2020.

- El número de solicitudes recibidas por correo electrónico, se incrementó en un 100% pasando de 160 en enero a 320 en febrero. Se respondieron de manera inmediata 191 correos, los demás correos, es decir, 129 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento de 25% pasando de 950 en enero a 1.192 en febrero.

- Mediante el canal presencial, se atendieron 1.417 ciudadanos, observando un decrecimiento del 6% con respecto al mes de enero, que en el cual se atendieron 1.512 ciudadanos.

- El canal que mayor número de solicitudes de orientación e información presentó fue el canal telefónico, con el 43%, seguido del canal presencial con el 27%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 47,10% seguido de los reclamos con un 29,97% y las quejas con un 6,3%.

- El número más alto de reclamos se presento en los tramites registrales con 169, por tramites en notarial se recibieron 78 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 105 reclamos.

- Se presentaron 47 quejas contra Notarios, 14 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, 12 quejas contra funcionarios y 2 contra Curadores.

- 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 cuarenta y siete (47) quejas contra Notarios, lo que equivale al 5%, catorce (14) quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 7%, dos (2) quejas contra Curadores, lo que equivale al 3% y doce (12) quejas contra funcionarios.