INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

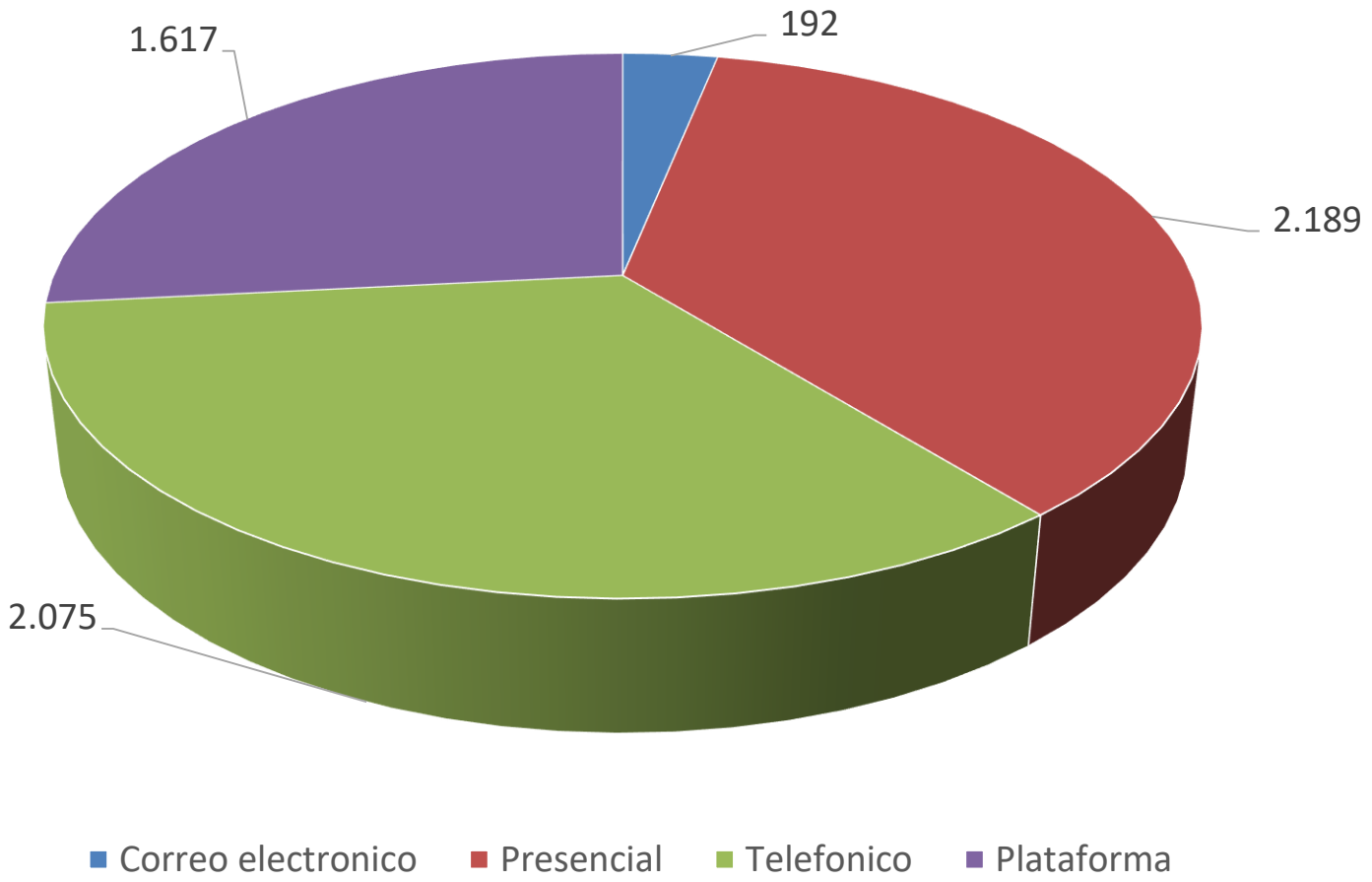
JULIO 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de julio por canal = 6.073

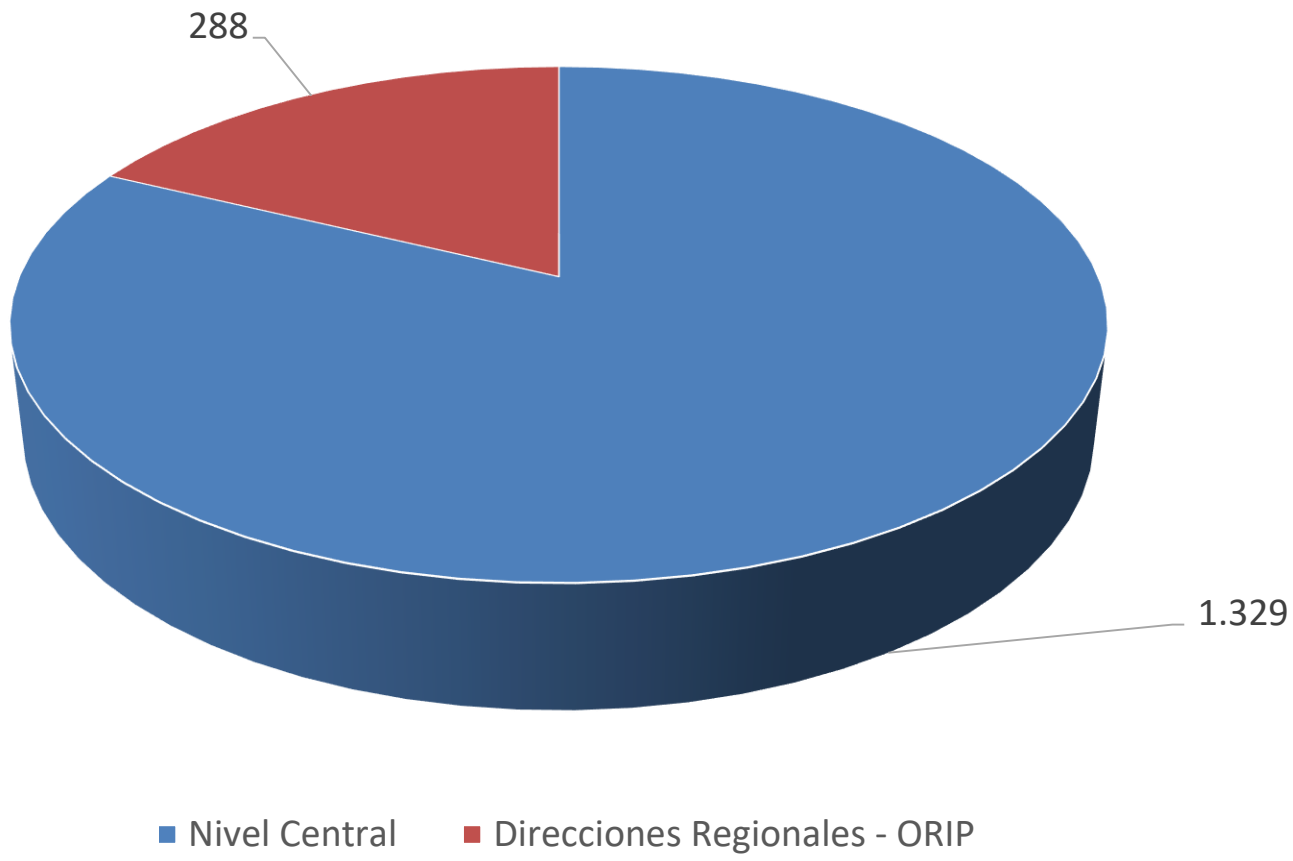
Canal	Julio	Porcentaje
Correo electronico	192	3%
Presencial	2.189	36%
Telefonico	2.075	34%
Plataforma	1.617	27%
Total	**6.073**	**100%**



PQRSD radicadas durante el mes de julio 2019 – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.329	82%
Direcciones Regionales - ORIP	288	18%
Total	**1.617**	**100%**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

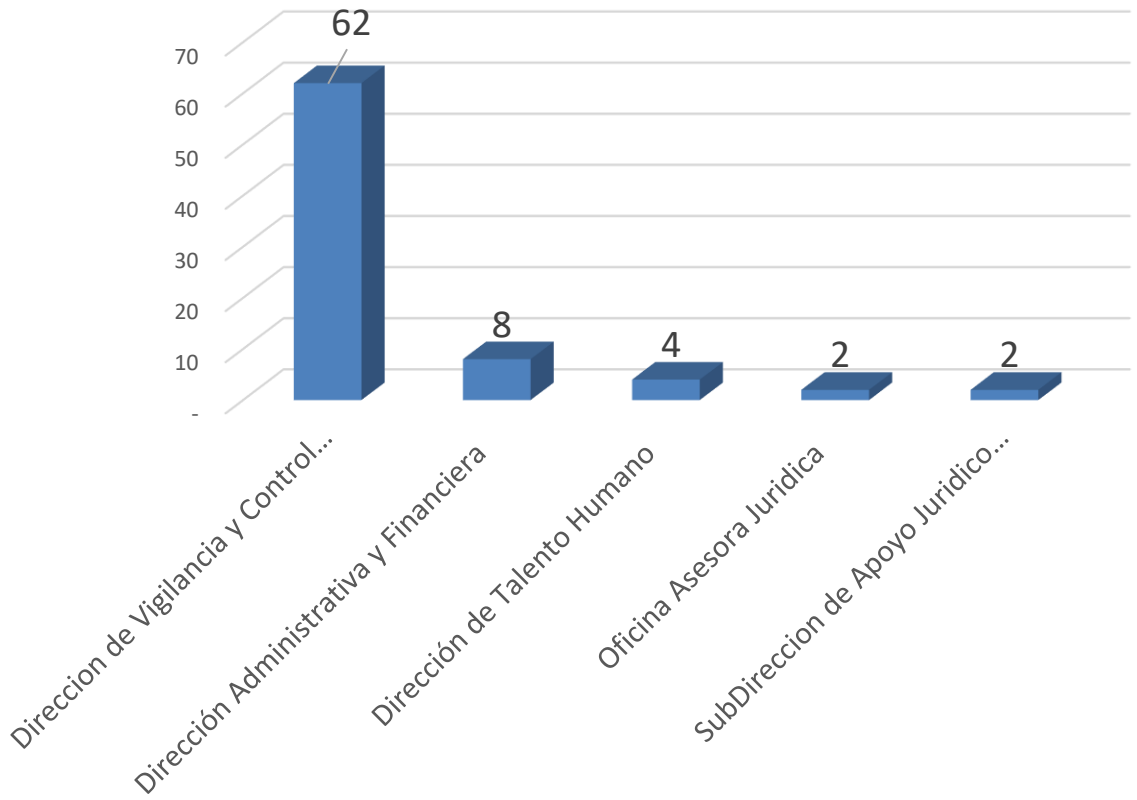
Total PQRSD radicadas en el mes de julio en el Nivel Central = 1.329

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	97	57	40	-	40
Delegada para P.R.F. de Tierras	36	24	12	-	12
Dirección Administrativa y Financiera	94	12	82	8	74
Direccion de Administracion Notarial	59	54	5	-	5
Dirección de Contratación	6	-	6	-	6
Dirección de Talento Humano	13	-	13	4	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	248	-	248	62	186
Dirección Regional Andina	4	-	4	-	4
Dirección Tecnica de Registro	150	113	37	-	37
Oficina Asesora de Planeacion	4	3	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	142	29	113	2	111
Oficina de Atención al Ciudadano	377	377	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	32	25	7	-	7
Oficina de Tecnologias de la Información	48	46	2	-	2
Secretaria General	4	3	1	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	15	11	4	2	2
Total	**1.329**	**754**	**575**	**78**	**497**

Total PQRSD vencidas en el mes de julio en el Nivel Central = 78

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nivel Central	Vencidas
Delegada para el Registro	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Dirección Administrativa y Financiera	8
Dirección de Administración Notarial	-
Dirección de Contratación	-
Dirección de Talento Humano	4
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	62
Dirección Regional Andina	-
Dirección Tecnica de Registro	-
Oficina Asesora de Planeacion	-
Oficina Asesora Juridica	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Oficina de Tecnologias de la Información	-
Secretaria General	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Total	**78**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

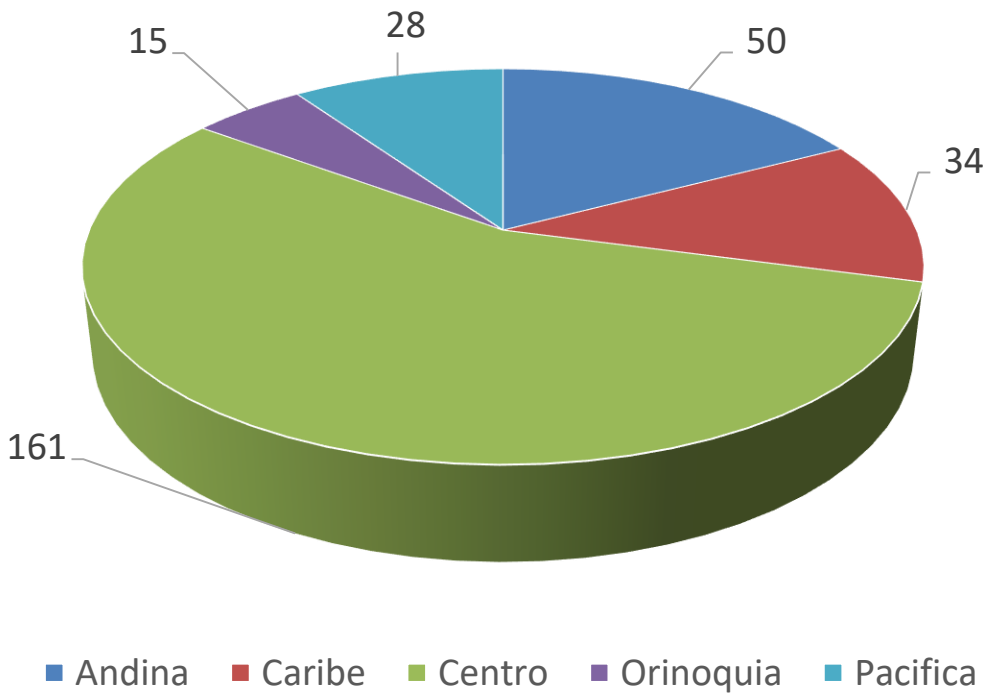
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de julio en las ORIP = 288

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

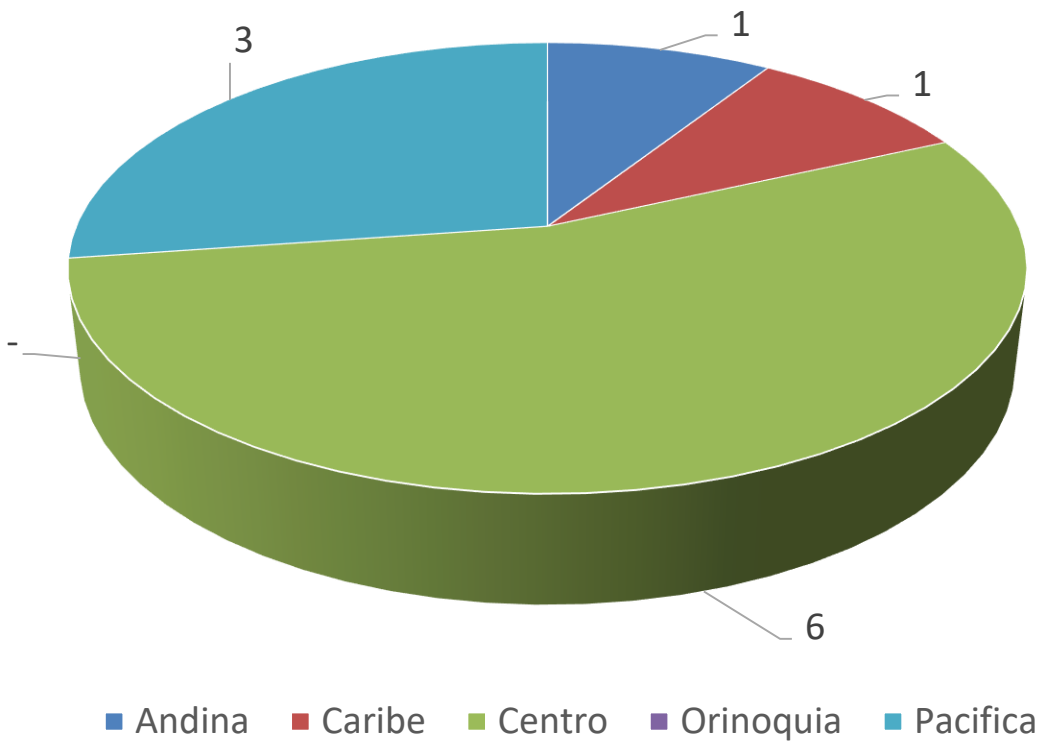
Direcciones Regionales	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	50	43	7	1	6
Caribe	34	21	13	1	12
Centro	161	106	55	6	49
Orinoquia	15	11	4	-	4
Pacifica	28	16	12	3	9
Total	**288**	**197**	**91**	**11**	**80**



Total PQRSD vencidas en el mes de julio por Dirección Regional – ORIP = 11

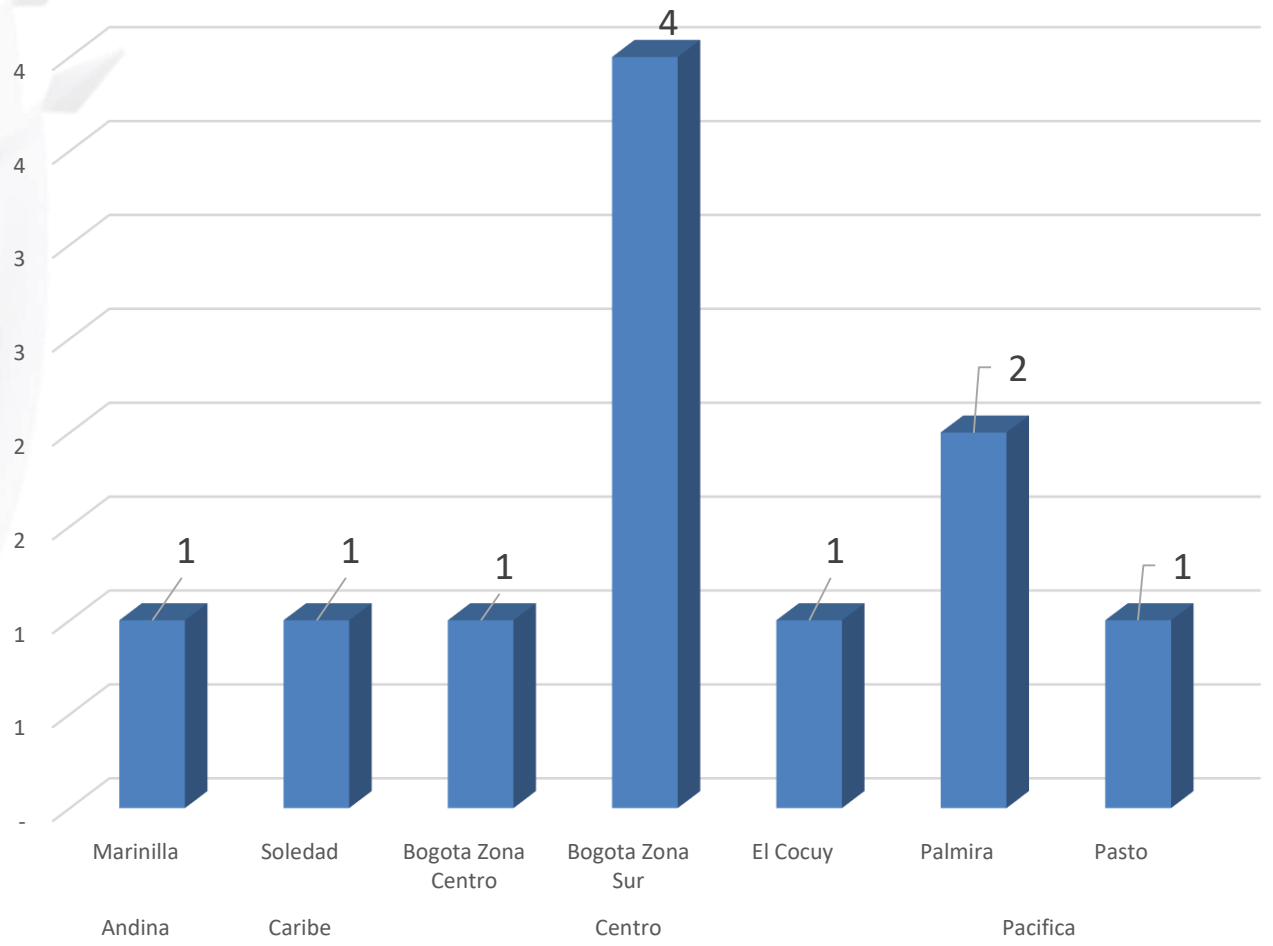
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Pendientes Vencidas
Andina	1
Caribe	1
Centro	6
Orinoquia	-
Pacifica	3
Total	**11**



Total PQRSD vencidas en el mes de julio por Dirección Regional – ORIP = 11

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



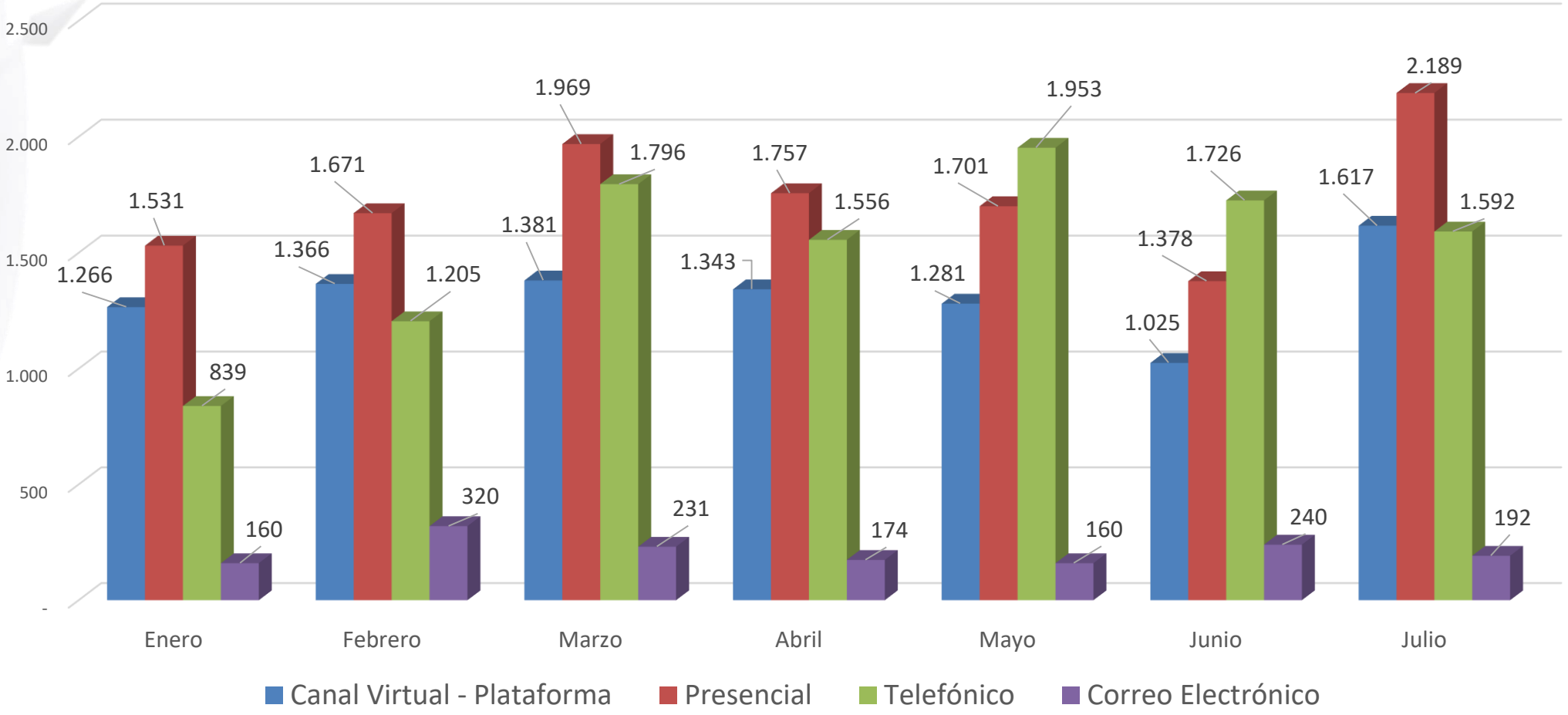
Direccion Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	1
Caribe	Soledad	1
Centro	Bogota Zona Centro	1
	Bogota Zona Sur	4
	El Cocuy	1
Pacifica	Palmira	2
	Pasto	1
	Total	**11**

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
Canal Virtual - Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281	1.025	1.617
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701	1.378	2.189
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556	1.953	1.726	1.592
Correo Electrónico	160	320	231	174	160	240	192
Total Mes	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**	**4.369**	**5.590**