# INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS

## MARZO 2019

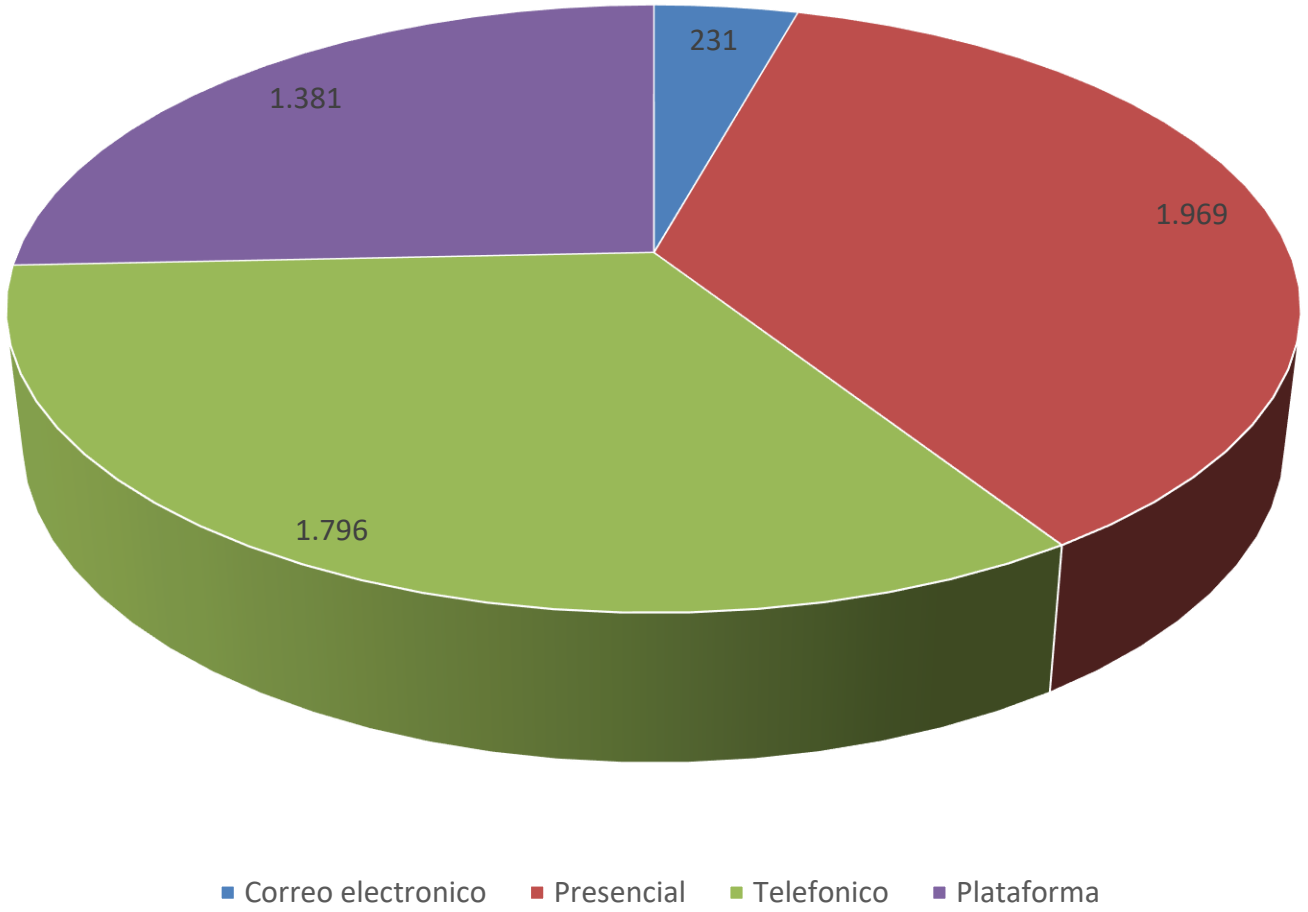
## OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# Total PQRSD radicadas en el mes de marzo por canal = 5.377

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

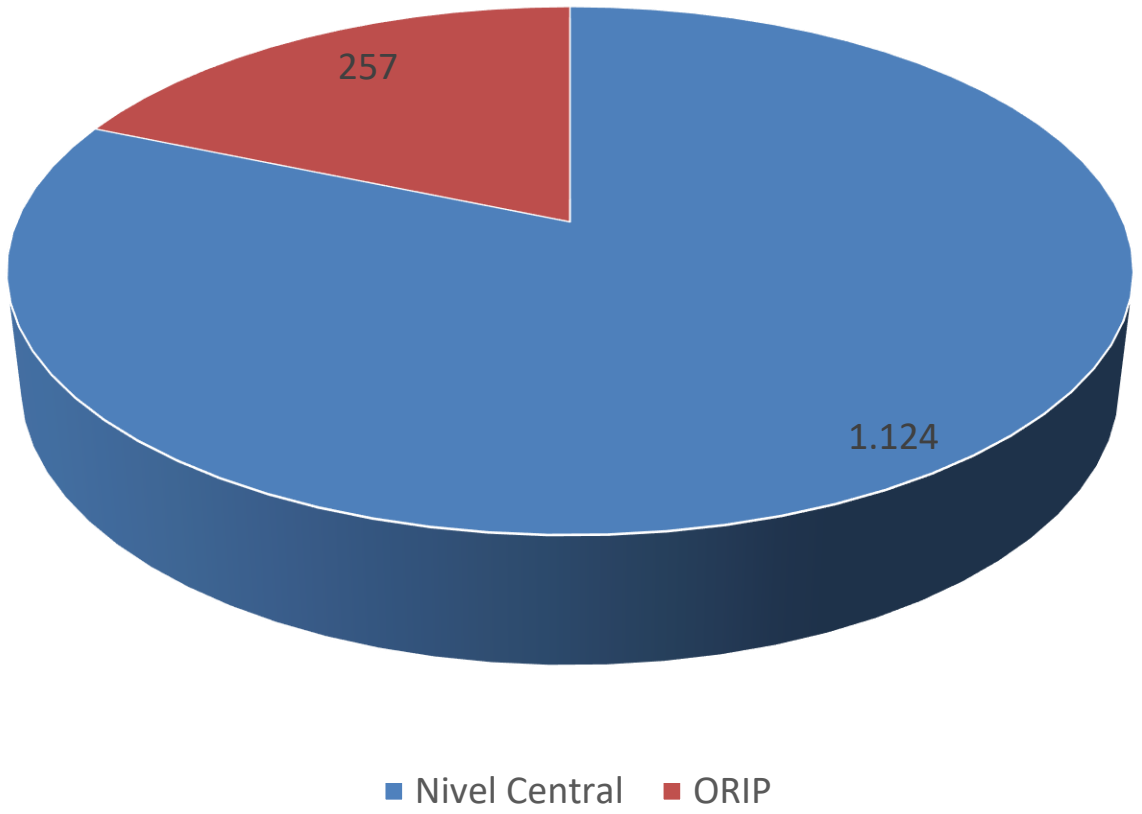
| Canal | Marzo |
|---|---|
| Correo electronico | 231 |
| Presencial | 1.969 |
| Telefonico | 1.796 |
| Plataforma | 1.381 |
| **Total** | **5.377** |



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia | Radicadas |
|---|---|
| Nivel Central | 1.124 |
| ORIP | 257 |
| **Total** | **1.381** |



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 marzo en el Nivel Central = 1.124

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Nivel Central | Radicadas | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Registro | 51 | 51 | - | - | - |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 54 | 54 | - | - | - |
| Dirección Administrativa y Financiera | 90 | 59 | 31 | 31 | - |
| Direccion de Administracion Notarial | 37 | 37 | - | - | - |
| Direccion de Contratacion | 4 | 1 | 3 | 3 | - |
| Dirección de Talento Humano | 8 | - | 8 | 7 | 1 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 160 | 10 | 150 | 126 | 24 |
| Direccion Regional Andina | 1 | 1 | - | - | - |
| Direccion Regional Centro | 1 | - | 1 | 1 | - |
| Dirección Tecnica de Registro | 114 | 112 | 2 | 2 | - |
| Oficina Asesora de Planeacion | 4 | 4 | - | - | - |
| Oficina Asesora Juridica | 84 | 36 | 48 | 6 | 42 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 468 | 466 | 2 | - | 2 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 17 | 17 | - | - | - |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 7 | 7 | - | - | - |
| Secretaria General | 4 | 2 | 2 | 2 | - |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 20 | 20 | - | - | - |
| **Total** | **1.124** | **877** | **247** | **178** | **69** |

# Total PQRSD radicadas en el mes de marzo en el Nivel Central = 1.124 por categoría

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| Nivel Central | Denuncia | Petición | Queja | Reclamo | Solicitud de acceso a la información pública | Sugerencia | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Registro | 4 | 31 | 10 | 6 | - | - | 51 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 3 | 46 | 1 | 2 | - | 2 | 54 |
| Dirección Administrativa y Financiera | - | 39 | 15 | 30 | 6 | - | 90 |
| Dirección de Administración Notarial | - | 35 | - | - | 2 | - | 37 |
| Dirección de Contratacion | - | 4 | - | - | - | - | 4 |
| Dirección de Talento Humano | - | 8 | - | - | - | - | 8 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 22 | 80 | 41 | 15 | - | 2 | 160 |
| Dirección Regional Caribe | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Dirección Regional Centro | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Direccion Regional Orinoquia | 1 | 66 | 24 | 15 | 7 | 1 | 114 |
| Dirección Tecnica de Registro | - | 4 | - | - | - | - | 4 |
| Oficina Asesora Juridica | - | 75 | 2 | 2 | 5 | - | 84 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 14 | 295 | 33 | 95 | 29 | 2 | 468 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 2 | 10 | 5 | - | - | - | 17 |
| Oficina de Tecnologias de la Información | - | 4 | 2 | - | 1 | - | 7 |
| Secretaria General | - | 2 | - | 2 | - | - | 4 |
| SubDirección de Apoyo Juridico Registral | - | 12 | 2 | 5 | 1 | - | 20 |
| **Total** | **46** | **711** | **137** | **172** | **51** | **7** | **1.124** |

# Total PQRSD pendientes vencidas en el mes de marzo en el Nivel Central = 178

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Nivel Central | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Delegada para el Registro | - |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | - |
| Dirección Administrativa y Financiera | 31 |
| Dirección de Administración Notarial | - |
| Dirección de Contratación | 3 |
| Dirección de Talento Humano | 7 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 126 |
| Direccion Regional Andina | - |
| Direccion Regional Centro | 1 |
| Dirección Tecnica de Registro | 2 |
| Oficina Asesora de Planeacion | - |
| Oficina Asesora Juridica | 6 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | - |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - |
| Oficina de Tecnologias de la Información | - |
| Secretaria General | 2 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - |
| **Total** | **178** |

# Total PQRSD pendientes vencidas acumuladas desde el 13 de junio de 2018 hasta el 31 de marzo de 2019 – Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Nivel Central | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 708 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 98 |
| Dirección de Talento Humano | 23 |
| Oficina Asesora Juridica | 15 |
| Direccion de Contratacion | 4 |
| Dirección Tecnica de Registro | 2 |
| Secretaria General | 2 |
| Direccion Regional Caribe | 1 |
| Direccion Regional Centro | 1 |
| Direccion Regional Orinoquia | 1 |
| **Total** | **855** |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

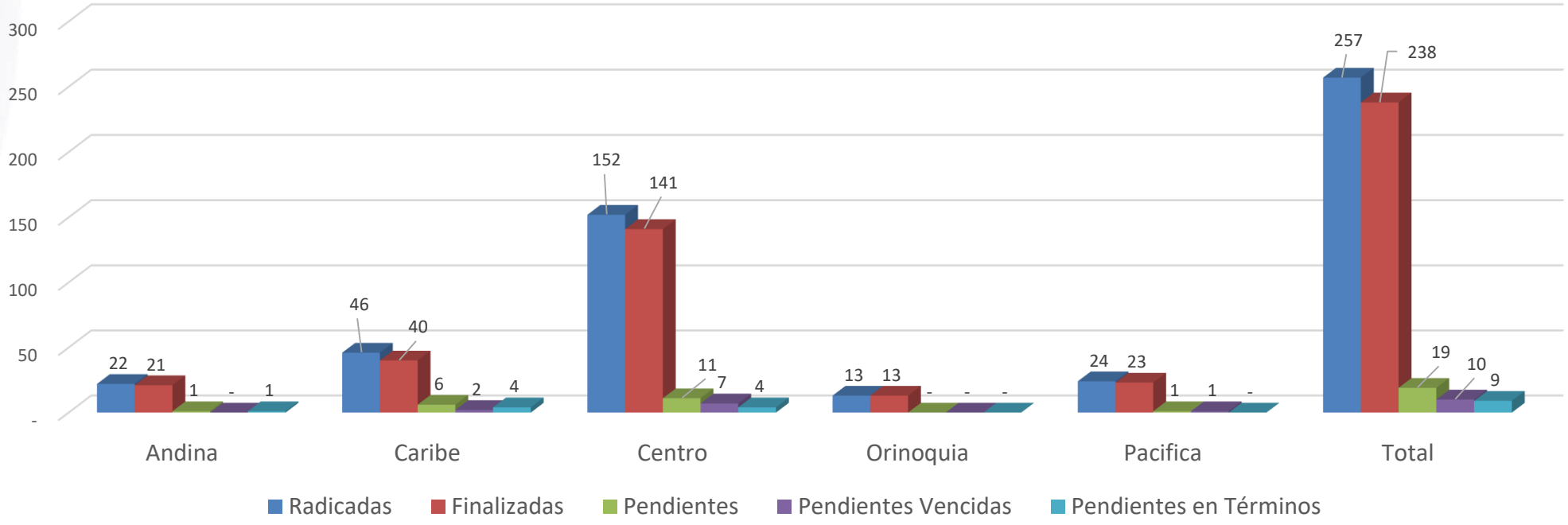
## Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

# Total PQRSD radicadas en el mes de marzo en las Direcciones Regionales = 257

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

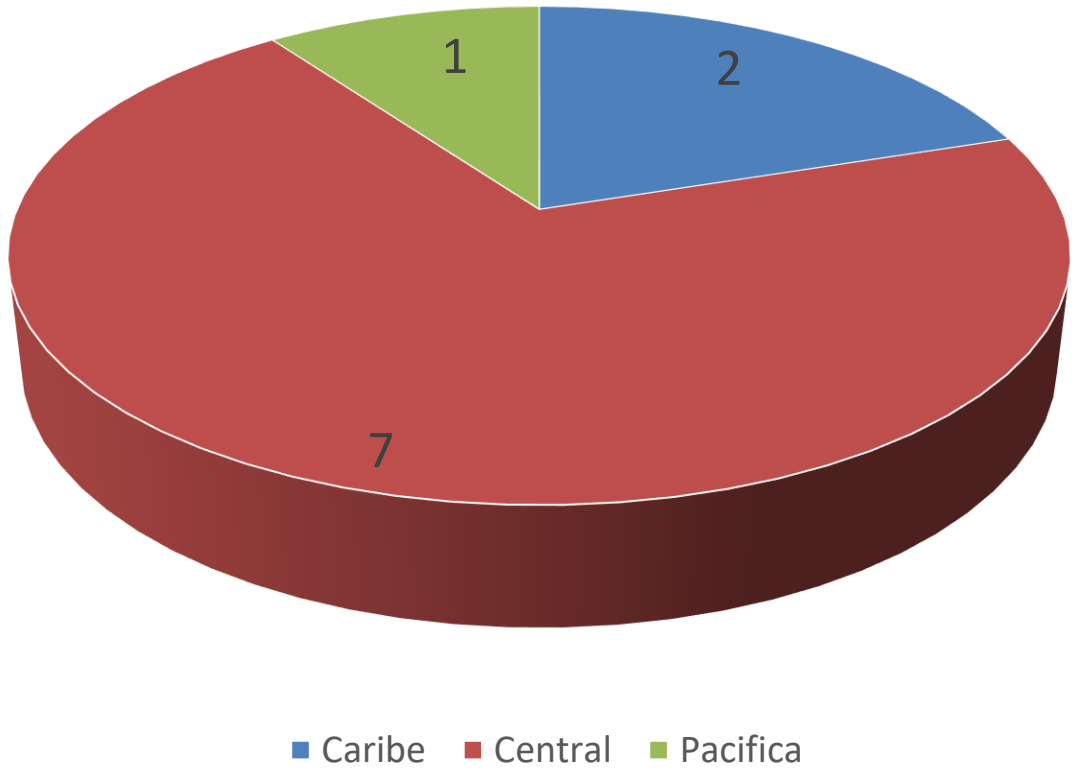
| Dirección Regional | Radicadas | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 22 | 21 | 1 | - | 1 |
| Caribe | 46 | 40 | 6 | 2 | 4 |
| Centro | 152 | 141 | 11 | 7 | 4 |
| Orinoquia | 13 | 13 | - | - | - |
| Pacifica | 24 | 23 | 1 | 1 | - |
| **Total** | **257** | **238** | **19** | **10** | **9** |



# Total PQRSD pendientes vencidas en el mes de marzo por Regional = 10

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Caribe | 2 |
| Central | 7 |
| Pacifica | 1 |
| **Total** | 10 |



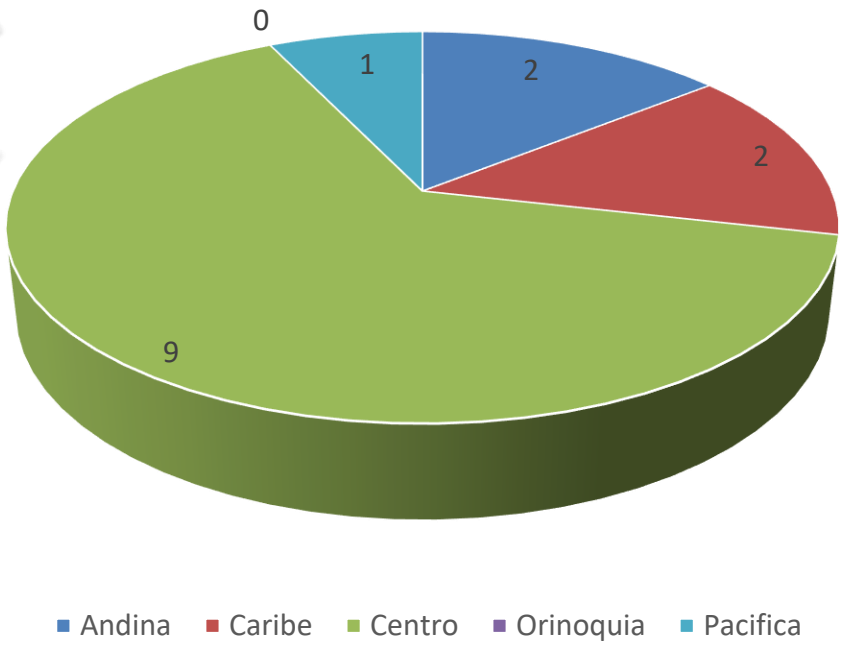
# Total PQRSD pendientes vencidas en el mes de marzo en las ORIP = 10

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Barranquilla | 1 |
| Simiti | 1 |
| Bogota Zona Centro | 5 |
| Bogota Zona Sur | 2 |
| Samaniego | 1 |
| **Total** | **10** |

# Total PQRSD pendientes vencidas acumuladas desde el 13 de junio de 2018 hasta el 31 de marzo de 2019 por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




| Dirección Regional | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Andina | 2 |
| Caribe | 2 |
| Centro | 9 |
| Orinoquia | 0 |
| Pacifica | 1 |
| **Total** | **14** |

| Dirección Regional | ORIP | Pendientes Vencidas |
|---|---|---|
| Andina | Marinilla | 2 |
| Caribe | Barranquilla | 1 |
| | Simiti | 1 |
| Central | Bogota Zona Centro | 5 |
| | Bogota Zona Sur | 4 |
| Pacifica | Samaniego | 1 |
| | **Total** | **14** |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Análisis comparativo

# Porcentaje de variación de los canales - marzo 2018 Vs. marzo 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canal | Marzo 2018 | Marzo 2019 | Porcentaje de varación con respecto al mes del año anterior | Tendencia |
|---|---|---|---|---|
| Correo electronico | 236 | 231 | -2% | Decreciente |
| Presencial | 1.357 | 1.969 | 31% | Creciente |
| Telefonico | 569 | 1.796 | 68% | Creciente |
| Plataforma | 2.937 | 1.381 | -113% | Decreciente |
| **Total** | **5.099** | **5.377** | 5% | **Creciente** |

- Comparando los meses de marzo de 2018 vs. marzo de 2019, las **PQRSD** se incrementaron en un 5%
- El canal con mayor crecimiento, analizando los meses de marzo de las vigencias 2018 y 2019, fue el **canal telefónico** con un 68% y en segundo lugar, el **presencial** con un 31%
- El canal que presentó un mayor decrecimiento, analizando los meses de marzo de las vigencias 2018 y 2019, fue el **canal virtual – plataforma** con un 113% y luego el correo electrónico con un 2%

# Porcentaje de variación de los canales - febrero 2019 Vs. marzo 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canal | Febrero 2019 | Marzo 2019 | Porcentaje de varación con respecto al mes anterior | Tendencia |
|---|---|---|---|---|
| Correo electronico | 320 | 231 | -39% | Decreciente |
| Presencial | 1.671 | 1.969 | 15% | Creciente |
| Telefonico | 1.205 | 1.796 | 33% | Creciente |
| Plataforma | 1.366 | 1.381 | 1% | Creciente |
| **Total** | **4.562** | **5.377** | 15% | Creciente |

- Las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención se incrementaron en un 15%
- El canal telefónico tuvo el mayor crecimiento con un 33%, seguido por el presencial con un 15% y finalmente la plataforma con un 1%
- El correo electrónico decreció en un 39%

# CONCLUSIONES

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En el Nivel Central, se observa que la dependencia con mayor número de PQRSD acumuladas vencidas es la Dirección de Vigilancia y Control Notarial.

En el Nivel Regional, la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Centro, es la que presenta el porcentaje más alto de las PQRSD acumuladas vencidas