PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME MARZO 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

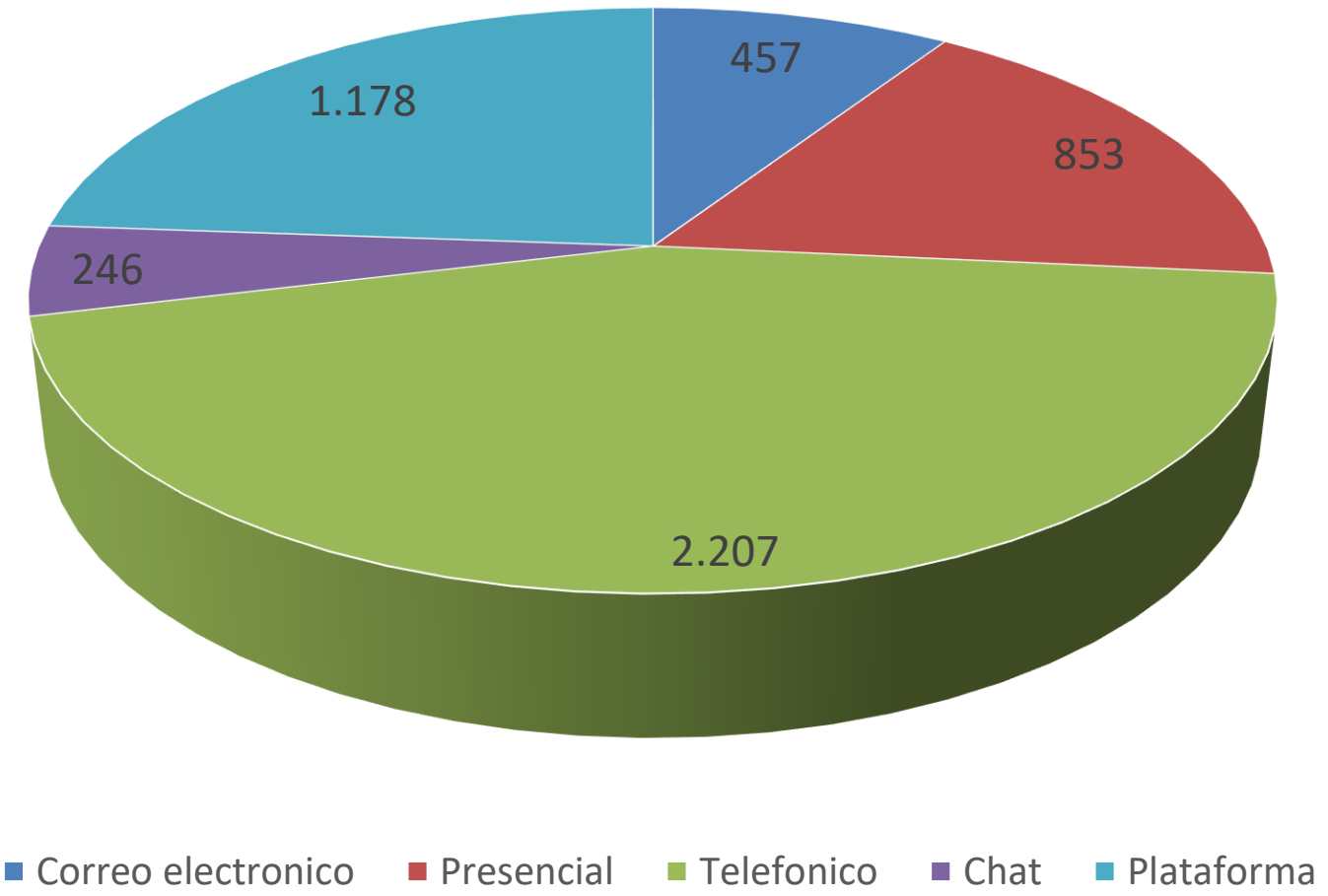
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 4.941

Canal	Marzo	Porcentaje
Correo electronico	457	9%
Presencial	853	17%
Telefonico	2.207	45%
Chat	246	5%
Plataforma	1.178	24%
Total	**4.941**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

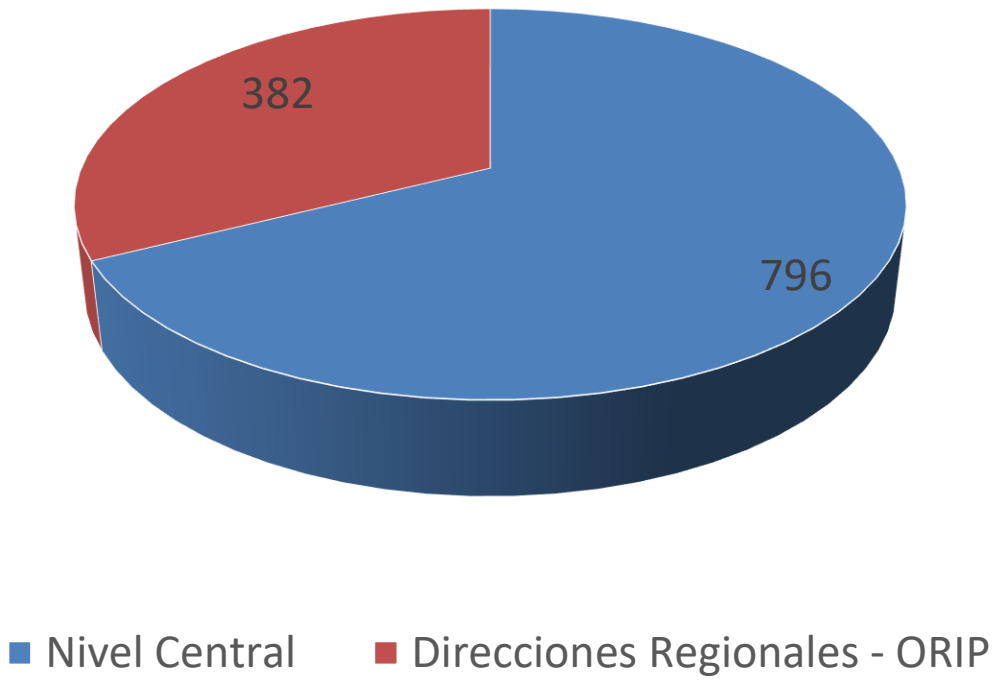


PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 1.178

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	796	68%
Direcciones Regionales - ORIP	382	32%
Total	**1.178**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 796

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

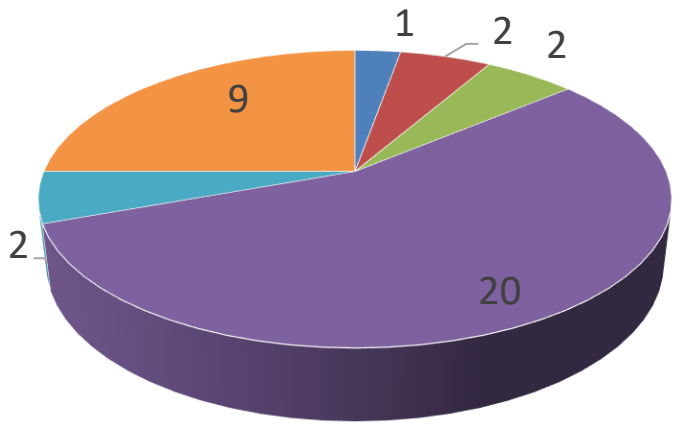
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	52	40	12	1	11
Delegada para P.R.F de Tierras	66	50	16	-	16
Dirección Administrativa y Financiera	58	43	15	2	13
Direccion de Administracion Notarial	20	19	1	-	1
Direccion de Contratacion	3		3	2	1
Dirección de Talento Humano	16	16	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	188	66	122	20	102
Dirección regional Andina	2	2	-	-	-
Dirección regional Caribe	1	1	-	-	-
Dirección regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	85	71	14	-	14
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	59	12	47	-	47
Oficina de Atención al Ciudadano	200	198	2	2	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	13	9	-	9
Oficina de Tecnologias de la Información	4	4	-	-	-
Secretaria General	1	1	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	17	-	17	9	8
Total	**796**	**537**	**259**	**36**	**223**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de marzo - Nivel Central = 36

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	20
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	9
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección de Contratación	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Delegada para el Registro	1
Total	**36**



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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6
Dirección de Talento Humano	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-
Oficina Asesora Juridica	-	2	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	11
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1
Secretaria General	-	-	1
Total	**762**	**655**	**618**
		-14%	**-6%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

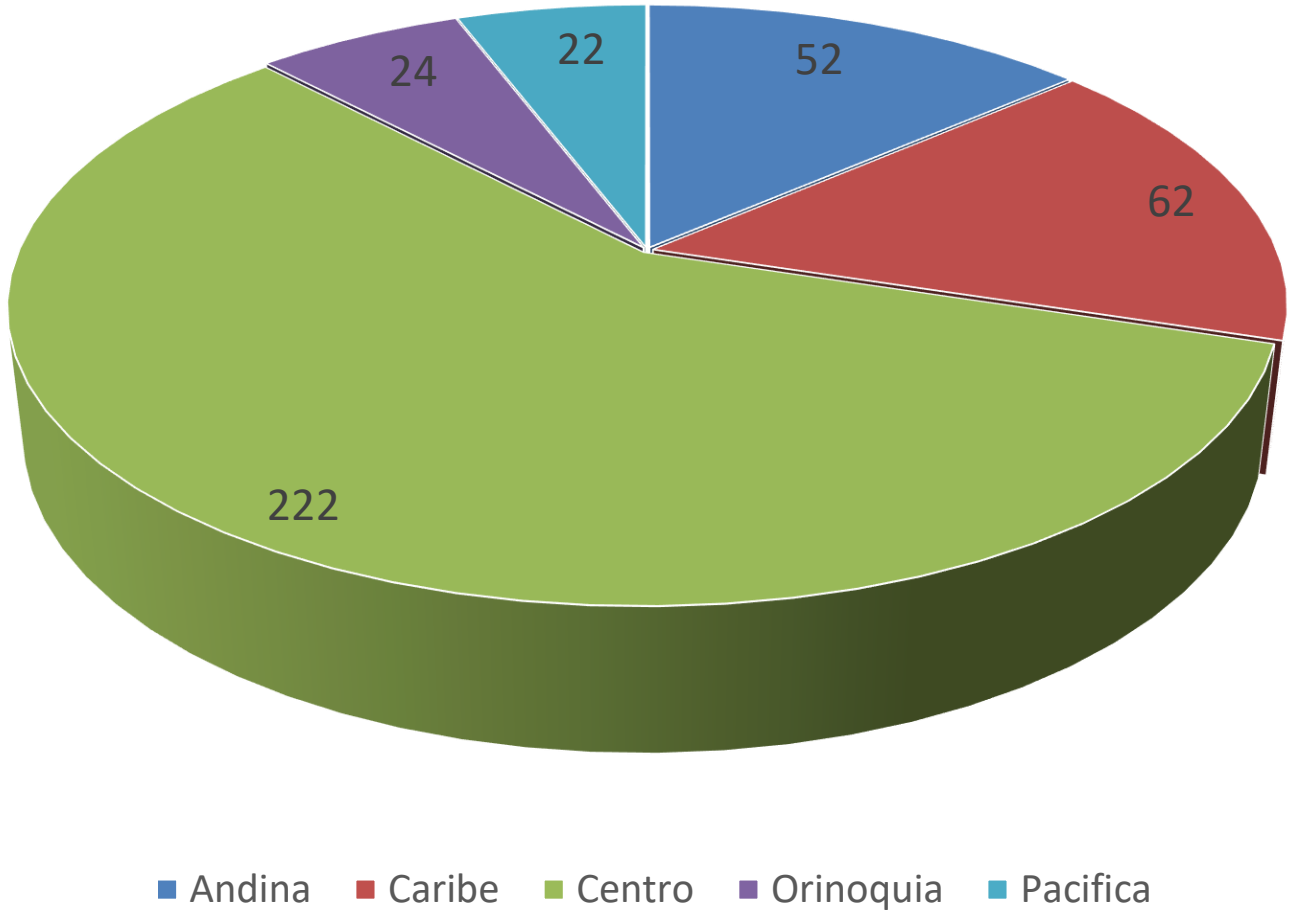
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 382

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	52	25	27	-	27
Caribe	62	48	14	1	13
Centro	222	86	136	15	121
Orinoquia	24	14	10	3	7
Pacifica	22	15	7	-	7
Total	**382**	**188**	**194**	**19**	**175**

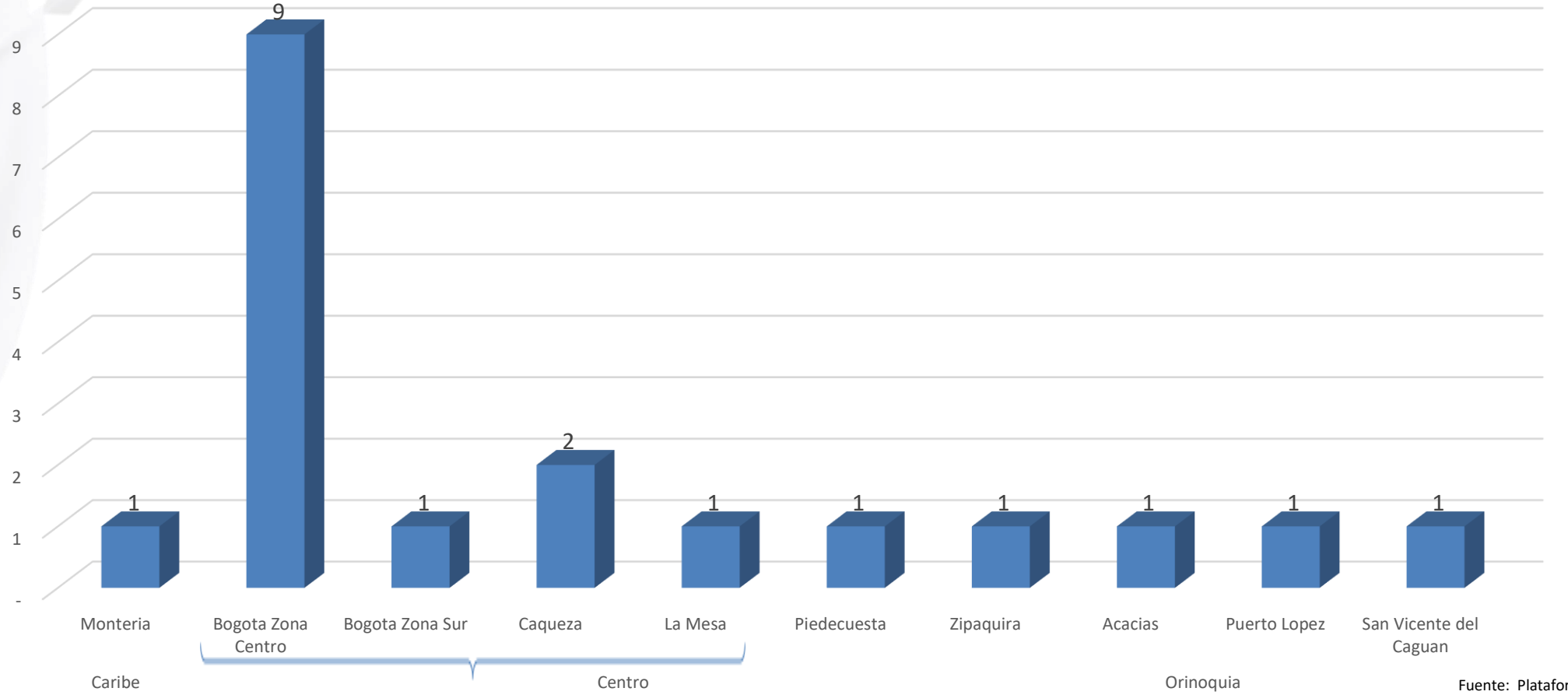


Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de marzo - ORIP = 19

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Caribe	Monteria	1
Centro	Bogota Zona Centro	9
	Bogota Zona Sur	1
	Caqueza	2
	La Mesa	1
	Piedecuesta	1
	Zipaquira	1
Orinoquia	Acacias	1
	Puerto Lopez	1
	San Vicente del Caguan	1
10	**Total**	**19**



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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)
Andina	Marinilla	1	-	-
	Tamesis	-	-	1
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-
	Bogota Zona Centro	37	22	13
	Bogota Zona Sur	19	20	18
	Caqueza	-	-	2
	Libano	1	-	-
	La Mesa	1	-	2
	Piedecuesta	-	-	1
	Soacha	-	-	1
	Zipaquira	-	-	1
Caribe	Monteria	-	-	1
	Sabanalarga	1	-	-
	Soledad	1	-	-
Pacifica	Pasto	-	1	-
	Santander de Quilichao	1	-	-
Orinoquia	Acacias	-	-	1
	Puerto Lopez	-	-	1
	San Vicente del Caguan	-	-	1
	Total	**62**	**44**	**43**
			-29%	-2%

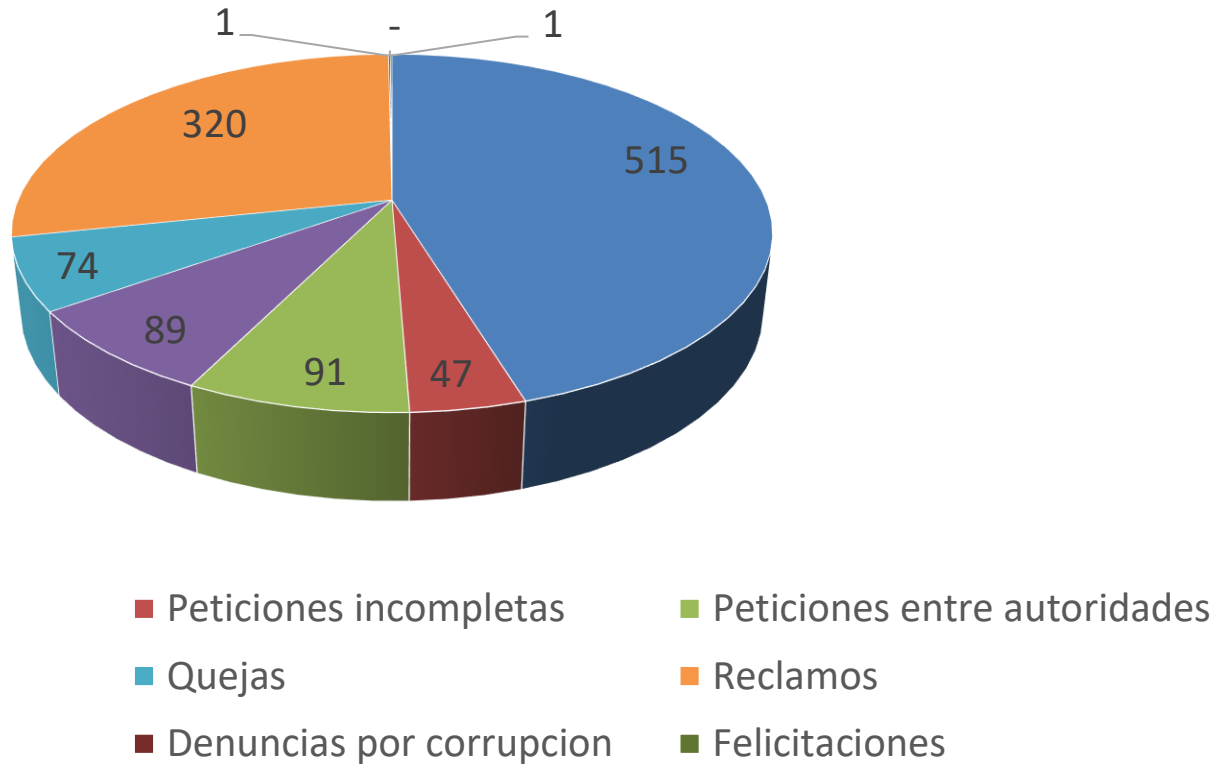
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	515	45,25%
Peticiones incompletas	47	4,13%
Peticiones entre autoridades	91	8,00%
No Competencia	89	7,82%
Quejas	74	6,50%
Reclamos	320	28,12%
Sugerencias	1	0,09%
Denuncias por corrupción	-	0,00%
Felicitaciones	1	0,09%



Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD =

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Consultas de méritos	3	0%
	Consultas jurídicas	48	4%
	Curadurías	4	0%
	Formalización	-	0%
	Información General	55	5%
	Información Notarial	66	6%
	Informacion Registral	265	23%
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	21	2%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	-	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	-	0%
	Interes particular	45	4%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	4	0%
	Solicitud de documentos	4	0%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	47	4%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	91	8%
No competencia	Traslado	89	8%
Quejas	Curador	2	0%
	Funcionario	6	1%
	Notarias	-	0%
	Notario	44	4%
	Registrador	22	2%
Reclamos	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
	Servicios en línea	80	7%
	Tramite Nivel Central	1	0%
	Tramite notarial	84	7%
	Tramite registral	151	13%
Sugerencias	Nivel Central	1	0%
Denuncias por corrupcion	-	-	0%
Felicitaciones	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Quejas presentadas en el mes de marzo 2020 = 74

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	-	0%
Notario	907	44	5%
Registradores de Instrumentos Publicos	195	22	11%
Curadurias	75	2	3%
Curador	75	-	0%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	6	0,3%
		74	

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se presentó un decrecimiento en las peticiones de información general y documentos del 8%, equivalente a 46 peticiones menos frente al mes de febrero 2020, con 561 solicitudes.

- De manera presencial se atendieron 853 ciudadanos hasta el día 19 de marzo de 2020; fecha en la cual se decreto por la Alcaldía Distrital de Bogotá, el simulacro vital y posterior cuarentena (aislamiento preventivo obligatorio).

- Como consecuencia de la pandemia creada por el Covid -19, fue necesario reemplazar la atención presencial por la atención a través del CHAT, atendiendo por este canal 246 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, presento un decrecimiento del 1% pasando de 2.226 en febrero a 2.207 en el mes de marzo.

- El número de solicitudes recibidas por correo electrónico, se incrementó en un 43% pasando de 320 en febrero a 457 en marzo. Se respondieron de manera inmediata 139 correos, los demás correos, es decir, 318 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de 1% pasando de 1.192 en febrero a 1.178 en marzo.

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el Telefónico, con un total de 2.207 solicitudes atendidas sobre orientación e información general equivalente al 45%, seguido del canal virtual plataforma con un 24%

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 45,25% seguido de los reclamos con un 28,12% y las quejas con un 6,5%.

- El número más alto de reclamos se presento en los tramites registrales con 151, por tramites en notarial se recibieron 84 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 80 reclamos.

- Se presentaron 44 quejas contra Notarios, 22 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, 6 quejas contra funcionarios y 2 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 cuarenta y cuatro (44) quejas contra Notarios, lo que equivale al 5%, veintidós (22) quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 11%, dos (2) quejas contra Curadurías, lo que equivale al 3% y seis (6) quejas contra funcionarios.