INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

MAYO 2019

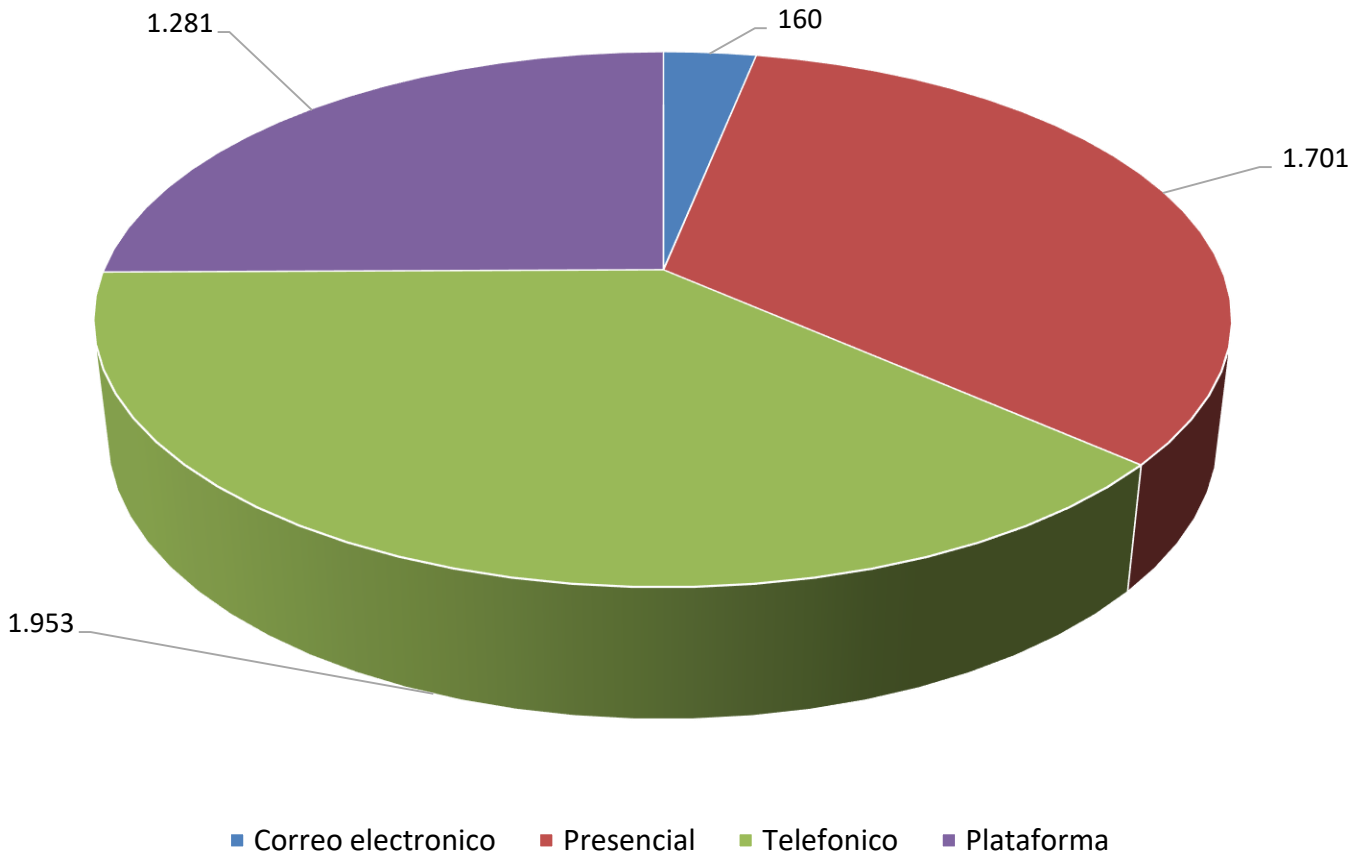
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de mayo por canal = 5.095

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

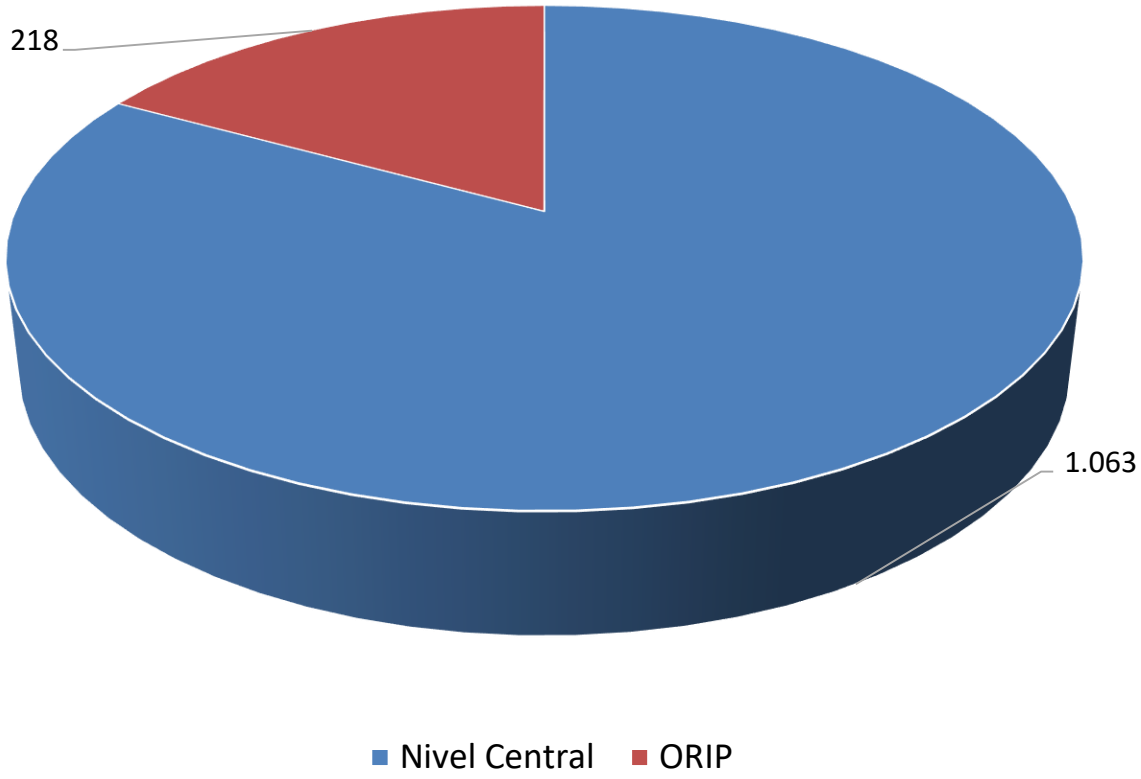
Canal	Mayo
Correo electronico	160
Presencial	1.701
Telefonico	1.953
Plataforma	1.281
Total	5.095



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas
Nivel Central	1.063
ORIP	218
Total	1.281



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 mayo en el Nivel Central = 1.063

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

NIVEL CENTRAL	Finalizada	Por aprobar	PQRS en tramite	PQRS vencida	Total general
Delegada para el Registro	46	3	17	0	66
Delegada para P.R.F De Tierras	29	1	8	0	38
Dirección Administrativa y Financiera	53	0	11	7	71
Direccion de Administracion Notarial	34	0	23	2	59
Direccion de Contratacion	4	0	0	0	4
Dirección de Talento Humano	1	0	5	2	8
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	4	19	108	39	170
Dirección regional Centro		0	0	1	1
Dirección Tecnica de Registro	93	0	14	0	107
Oficina Asesora juridica	3	16	66	12	97
Oficina de Atención al Ciudadano	383	2	5	0	390
Oficina de control disciplinario interno	14	0	8	0	22
Oficina de tecnologias de la información	6	2	0	0	8
Secretaria General	2	0	1	0	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	16	0	3	0	19
TOTAL	**688**	**43**	**269**	**63**	**1.063**

Total PQRSD vencidas en el mes de mayo en el Nivel Central = 63

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

NIVEL CENTRAL	Pendientes Vencidas
Delegada para el Registro	0
Delegada para P.R.F De Tierras	0
Dirección Administrativa y Financiera	7
Direccion de Administracion Notarial	2
Direccion de Contratacion	0
Dirección de Talento Humano	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	39
Dirección regional Centro	1
Dirección Tecnica de Registro	0
Oficina Asesora juridica	12
Oficina de Atención al Ciudadano	0
Oficina de control disciplinario interno	0
Oficina de tecnologias de la información	0
Secretaria General	0
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	0
TOTAL	**63**

Total PQRSD acumuladas vencidas en el Nivel Central mayo 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio de 2019)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	623	723	906	612
Dirección Administrativa y Financiera	90	71	149	104
Delegada para P.R.F De Tierras	23	1	26	1
Oficina Asesora Jurídica	49	34	68	65
Dirección de Talento Humano	16	23	34	12
Dirección Tecnica de Registro	6	5	13	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	5	1	6	2
Delegada para el Notariado	42	-	-	-
Direccion de Contratacion	2	1	5	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	2	1
Delegada para el Registro	-	-	-	1
Despacho del Superintendente	3	-	3	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	-	4
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	7	-	9	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	-
Secretaria General	-	1	4	-
Direccion Regional Andina	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	1	1	1	-
Direccion Regional Centro	-	-	1	2
Direccion Regional Orinoquia	1	1	2	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	0
TOTAL	**869**	**863**	**1.229**	**805**

Total PQRSD acumuladas vencidas en el Nivel Central 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Porcentaje de variación con respecto al 10 de junio al 30 de Abril
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	✓
Dirección Administrativa y Financiera	✓
Delegada para P.R.F De Tierras	✓
Oficina Asesora Juridica	✓
Dirección de Talento Humano	✓
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	✓
Direccion de Contratacion	✓
Oficina de Control Disciplinario Interno	✓
Delegada para el Registro	✗
Direccion de Administracion Notarial	✗
Direccion Regional Centro	✗
TOTAL	✓

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

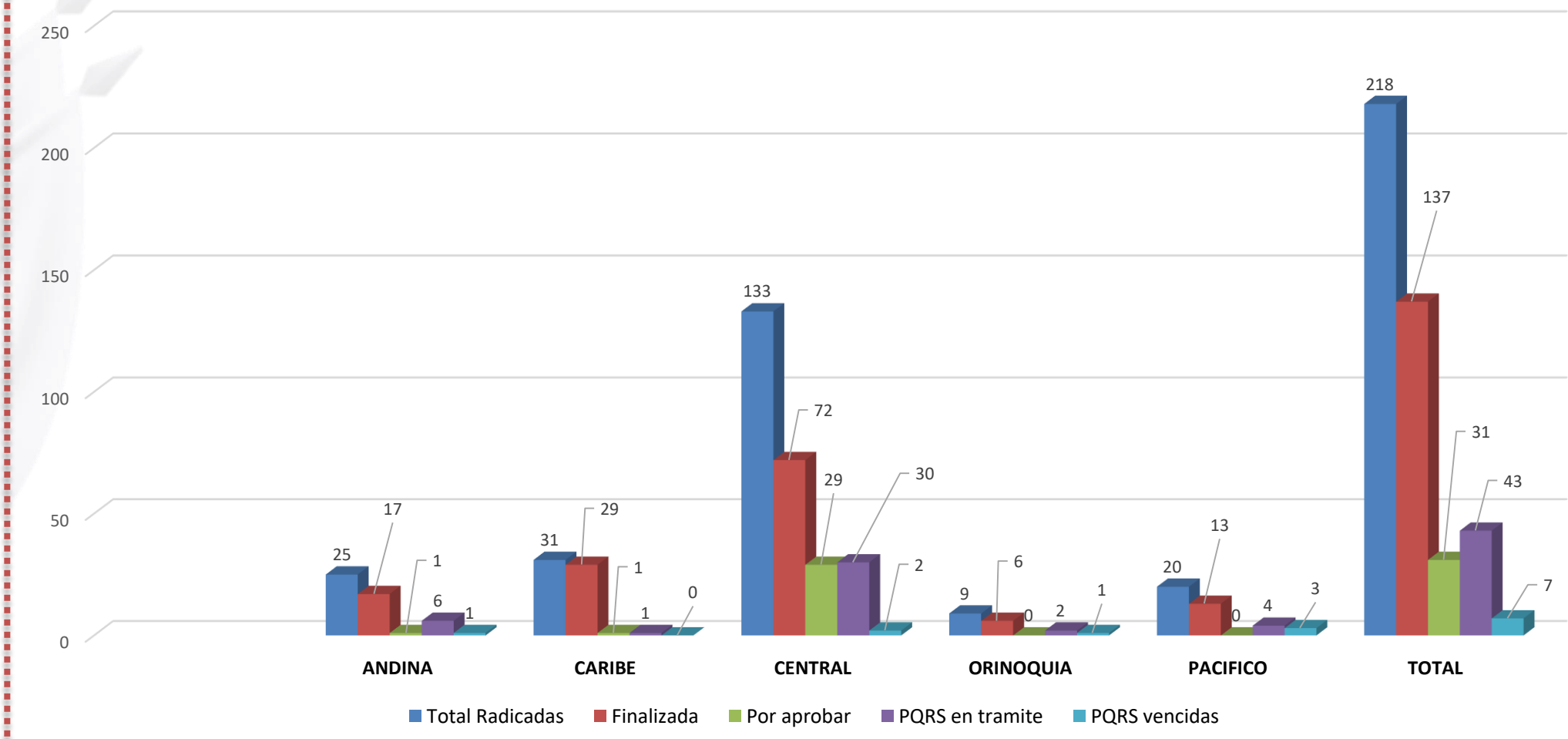
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de mayo en las ORIP = 218

REGIONAL	Total Radicadas	Finalizada	Por aprobar	PQRS en tramite	PQRS vencidas
ANDINA	25	17	1	6	1
CARIBE	31	29	1	1	0
CENTRAL	133	72	29	30	2
ORINOQUIA	9	6	0	2	1
PACIFICO	20	13	0	4	3
TOTAL	**218**	**137**	**31**	**43**	**7**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Total PQRSD vencidas en el mes de mayo por Dirección Regional – ORIP = 26

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio de 2019)
ANDINA	MARINILLA	5
	AMALFI	1
		6
	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio de 2019)
CENTRO	BOGOTÁ SUR	9
	BOGOTÁ CENTRO	3
	SOACHA	2
	BOGOTÁ NORTE	1
	MELGAR	1
	CHAPARRAL	1
		17
	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio de 2019)
ORINOQUIA	SAN MARTÍN	1
	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio de 2019)
PACIFICA	POPAYAN	1
	PASTO	1
		2
	TOTAL	**26**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
ANDINA	MARINILLA	0	2	2	1
	MEDELLIN NORTE	0	0	1	0
	JERICO	1	0	1	0
	RIONEGRO	1	0	0	0
	GIRARDOTA	0	0	1	0
	NERIRA	0	0	1	0
TOTAL		**2**	**2**	**6**	**1**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP Caribe.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
CARIBE	BARRANQUILLA	0	1	4	0
	CARTAGENA	2	0	3	0
	CERETE	0	0	7	0
	MONTERIA	0	0	1	0
	VALLEDUPAR	0	0	1	0
	COROZAL	3	0	3	0
	SOLEDAD	1	0	4	0
	SABANALARGA	0	0	3	0
	AGUACHICA	0	0	5	0
	PLATO	0	0	2	0
	SAN JUAN DEL CESAR	1	0	2	0
	MONTELIBANO	0	1	0	0
	EL CARMEN DE BOLIVAR	0	0	1	0
	SAHAGÚN	0	0	1	0
	SINCE	0	0	1	0
	SIMITÍ	0	0	1	0
	MAGANGUE	0	0	1	0
	FUNDACIÓN	0	1	1	0
	CHIMICHAGUA	1	0	1	0
TOTAL		**8**	**3**	**42**	**0**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP Central.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
CENTRAL	BOGOTA NORTE	4	18	60	0
	BOGOTA ZONA CENTRO	33	1	159	0
	BOGOTA ZONA SUR	5	3	23	0
	BUCARAMANGA	0	0	1	0
	CAQUEZA	0	0	1	0
	CUCUTA	0	0	2	0
	DUITAMA	0	0	0	1
	FACATATIVA	0	0	4	0
	GACHETA	0	0	1	0
	LA MESA	0	0	4	0
	SOACHA	3	0	24	1
	TUNJA	0	0	0	0
	ZIPAQUIRA	1	0	1	0
	SAN VICENTE DEL CAGUAN	0	0	3	0
	FRESNO	1	0	4	0
	CHAPARRAL	0	0	3	0
	GUATEQUE	0	0	1	0
	PITALITO	0	0	1	0
	PURIFICACIÓN	0	0	1	0
	VELEZ	1	0	1	0
	MONIQUIRA	1	0	1	0
	ESPINAL	1	0	1	0
TOTAL		**50**	**22**	**296**	**2**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP Orinoquia.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
ORINOQUIA	SAN MARTIN	0	0	0	1
	YOPAL	0	0	2	0
	PUERTO ASIS	0	0	1	0
TOTAL		**0**	**0**	**3**	**1**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP Pacífica.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
PACIFICA	CALI	0	0	5	0
	PALMIRA	1	0	4	0
	PASTO	0	0	5	1
	POPAYAN	0	0	0	1
	QUIBDO	0	0	6	0
	SANTANDER DE QUILICHAO	2	0	2	1
	BUENAVENTURA	1	0	1	0
	SAMANIEGO	0	0	1	0
	IPIALES	0	0	2	0
	TUMACO	0	0	1	0
	TUQUERRES	0	0	1	0
	PUERTO TEJADA	0	0	2	0
	CARTAGO	0	1	0	0
	ROLDANILLO	0	0	1	0
TOTAL		**4**	**1**	**31**	**3**

Total PQRSD acumuladas vencidas por Dirección Regional – ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 18 de marzo de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril de 2019)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo de 2019)
ANDINA	2	2	6	1
CARIBE	8	3	42	0
CENTRAL	50	22	296	2
ORINOQUI	0	0	3	1
PACIFICA	4	1	31	3
TOTAL	**64**	**28**	**378**	**7**

Direccion Regional	Pendientes vencidas Total Acumulado	Mayo 2019	Abril 2019	Gestión realizada en el ultimo mes
Centro	35	2	33	✓
Caribe	2	0	2	✓
Andina	3	1	2	✓
Orinoquia	2	1	1	✓
Pacifica	4	3	1	✓
TOTAL	**46**	**7**	**39**	✓

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

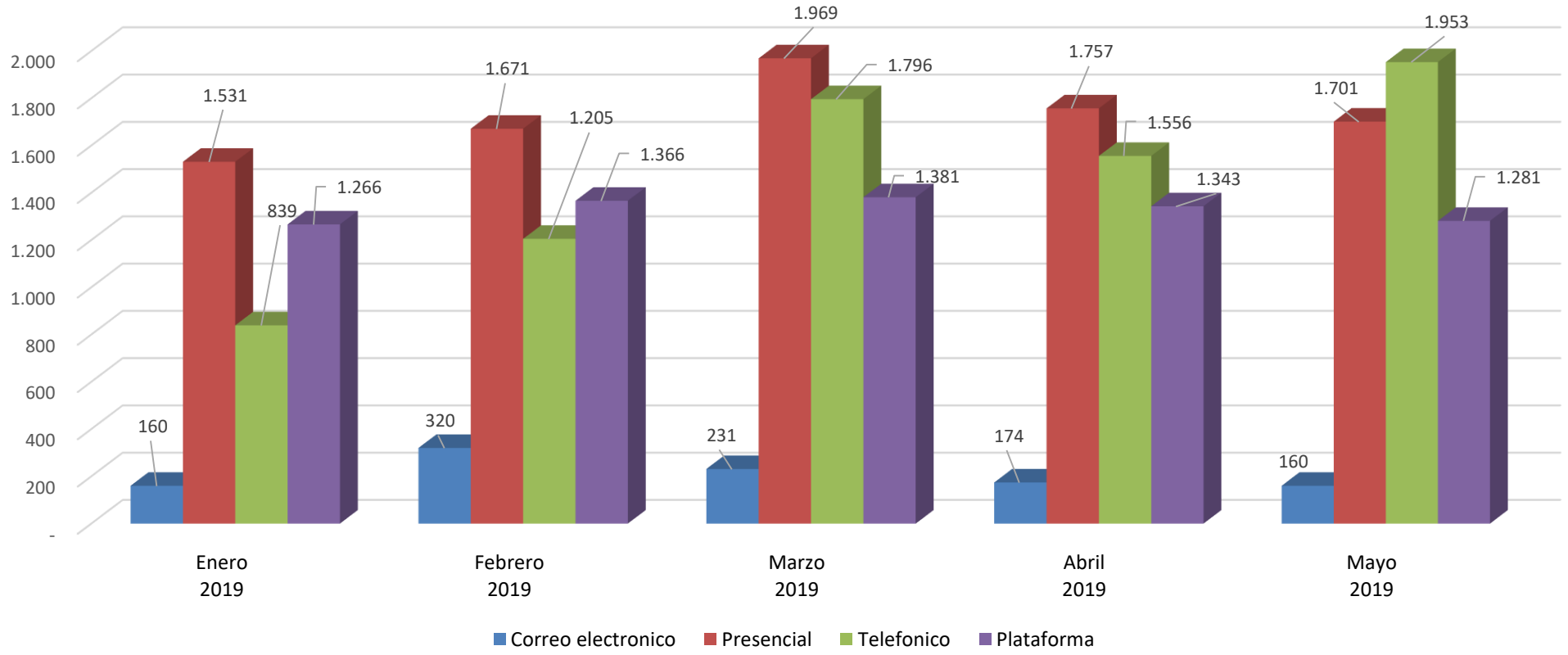
Análisis comparativo

Mensual 2019

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019
Correo electronico	160	320	231	174	160
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701
Telefonico	839	1.205	1.796	1.556	1.953
Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281
Total	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**



Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

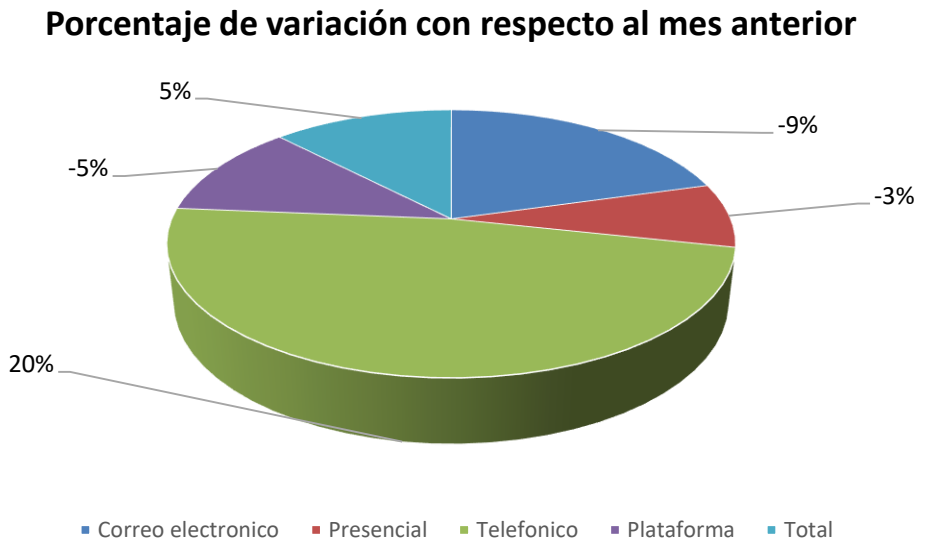
Canal	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019
Correo electronico	160	320	231	174	160
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701
Telefonico	839	1.205	1.796	1.556	1.953
Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281
Total	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**

Canal	Porcentaje de variación con respecto Febrero vs. Enero	Porcentaje de variación con respecto Marzo vs. Febrero	Porcentaje de variación con respecto Abril vs. Marzo	Porcentaje de variación con respecto Mayo vs. Abril
Correo electronico	50%	-39%	-33%	-9%
Presencial	8%	15%	-12%	-3%
Telefonico	30%	33%	-15%	20%
Plataforma	7%	1%	-3%	-5%
Total	17%	15%	-11%	5%

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	Abril 2019	Mayo 2019	Porcentaje de variación con respecto al mes anterior	Tendencia mayo vs. Abril	Tendencia mayo vs. Abril
Correo electronico	174	160	-9%		Decreciente
Presencial	1.757	1.701	-3%		Decreciente
Telefonico	1.556	1.953	20%		Creciente
Plataforma	1.343	1.281	-5%		Decreciente
Total	**4.830**	**5.095**	5%		Creciente



CONCLUSIONES MAYO 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

En el Nivel Regional, la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Sur, es la que presenta el número más alto de PQRSD vencidas.