INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

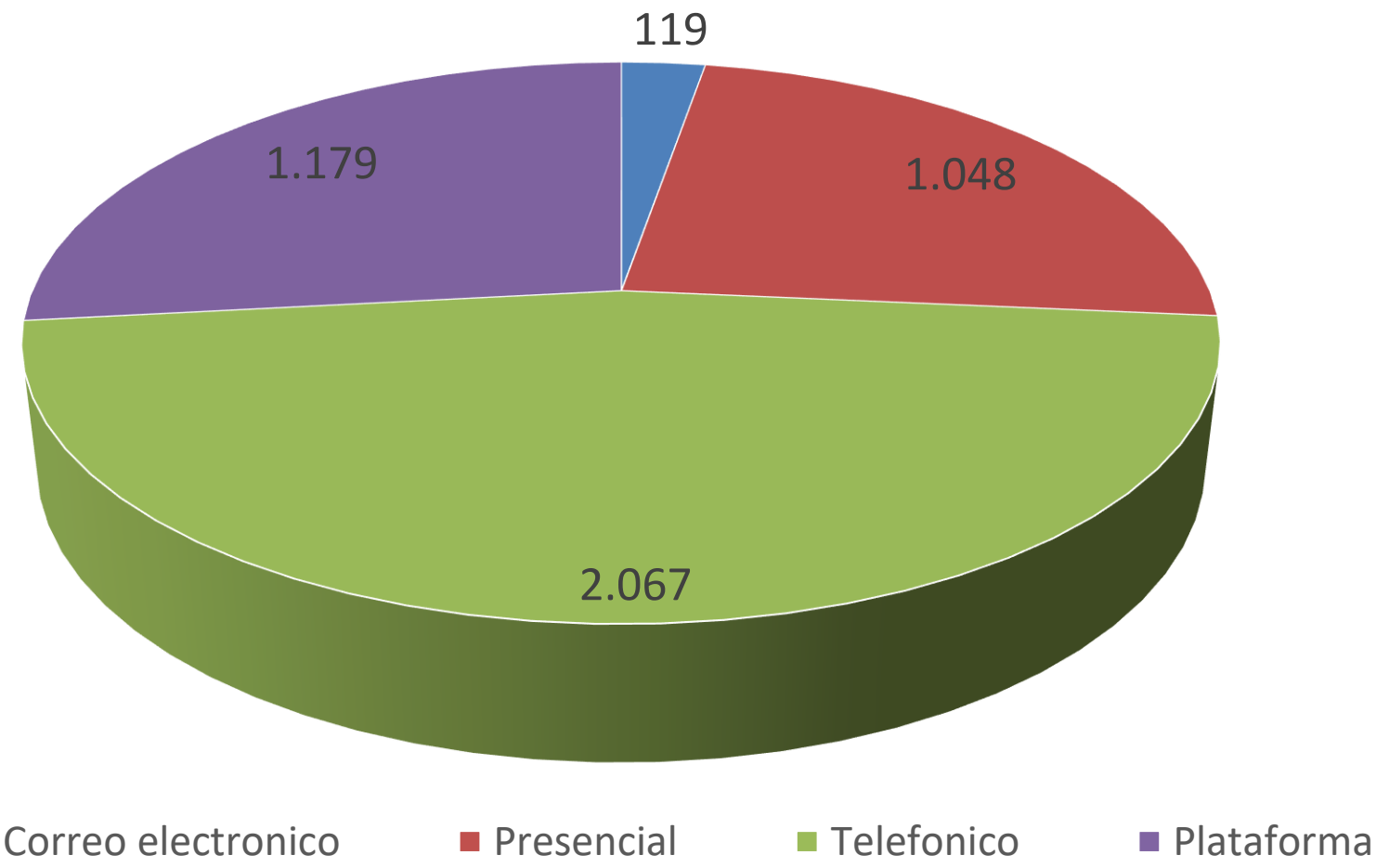
NOVIEMBRE 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canal = 4.413

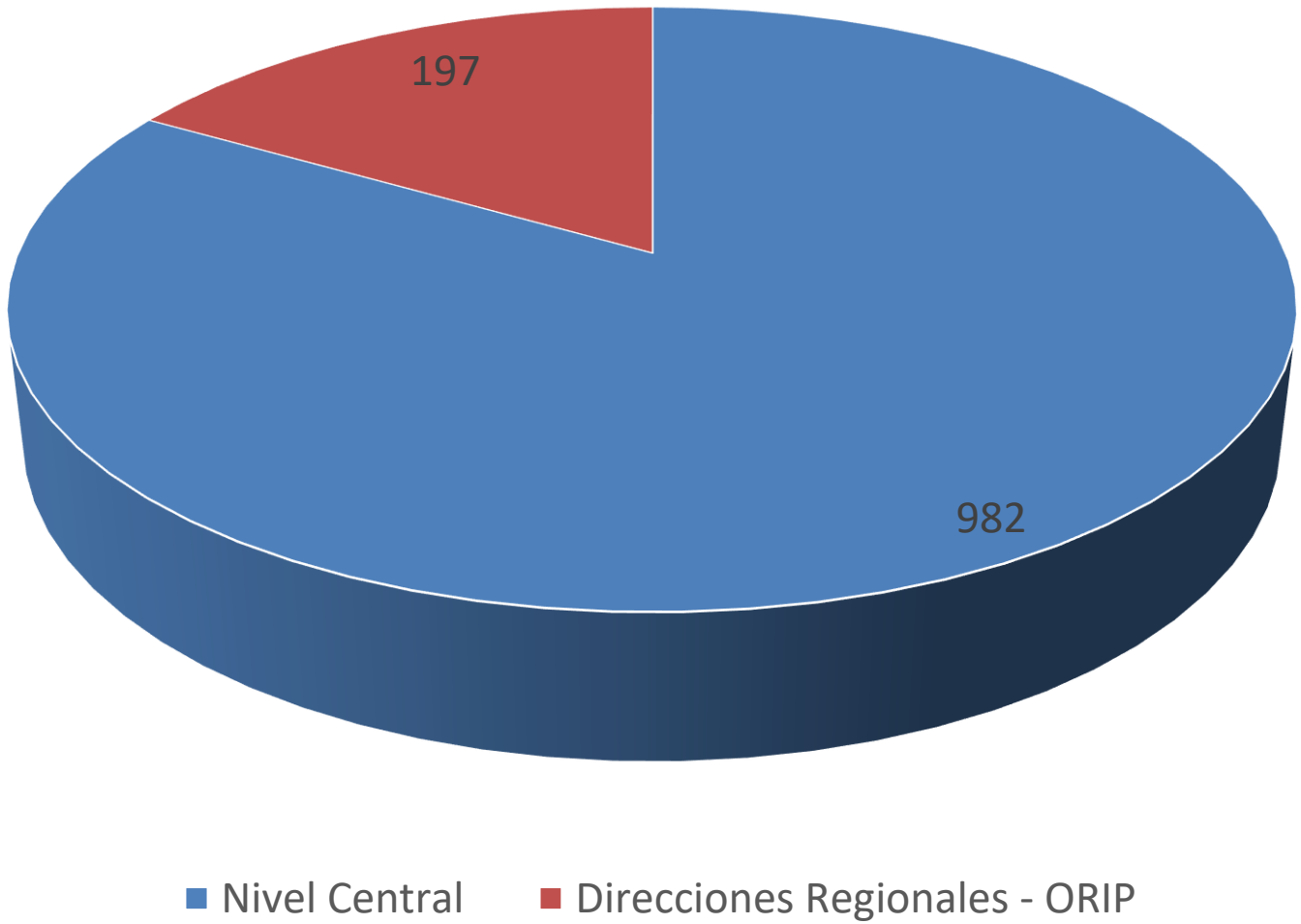
Canal	Noviembre	Porcentaje
Correo electronico	119	3%
Presencial	1.048	24%
Telefonico	2.067	47%
Plataforma	1.179	27%
Total	**4.413**	**100%**



PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 1.179

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	982	83%
Direcciones Regionales - ORIP	197	17%
Total	**1.179**	**100%**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el Nivel Central = 982

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

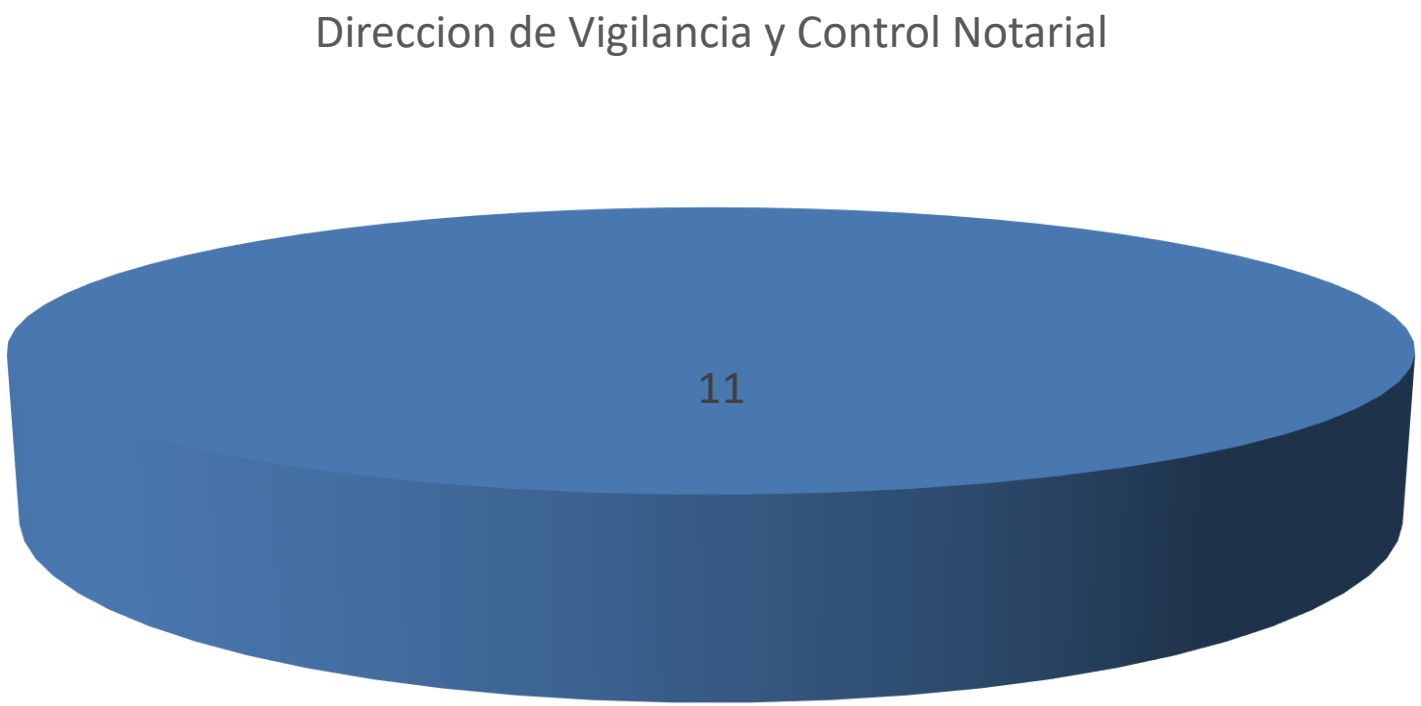
Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	80	80	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	64	64	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	81	81	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	18	18	-	-	-
Direccion de Contratacion	14	14	-	-	-
Dirección de Talento Humano	4	4	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	132	108	24	11	13
Dirección Tecnica de Registro	102	102	-	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	8	8	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	55	55	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	390	390	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	13	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	4	4	-	-	-
Secretaria General	4	4	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	13	13	-	-	-
Total	**982**	**958**	**24**	**11**	**13**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas del mes de noviembre - Nivel Central = 11

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	11
Total	**11**



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 22 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 24 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372	334	243	739
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13	5	9	7
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16	11	2	3
Direccion Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	45	24	22	43	1	5	-	4	10
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	-	-	1	-	2	1	-	-
Direccion Regional Centro	-	-	1	1	2	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	9	6	3	-	1	-	-	1	-
Direccion de Contratacion	5	2	5	2	-	-	-	-	1
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-	-	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4	-	-	1	1	1	-
Secretaria General	-	-	2	5	-	-	-	-	-
Direccion Regional Andina	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	1	1	1	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**	**411**	**352**	**260**	**761**
		-7%	**8%**	**-3%**	**-49%**	**-55%**	-61%	-71%	-16%

Fuente: Plataforma SISG

Nota: Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el primero, es decir, todos los totales se compararon contra el 21 de febrero de 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

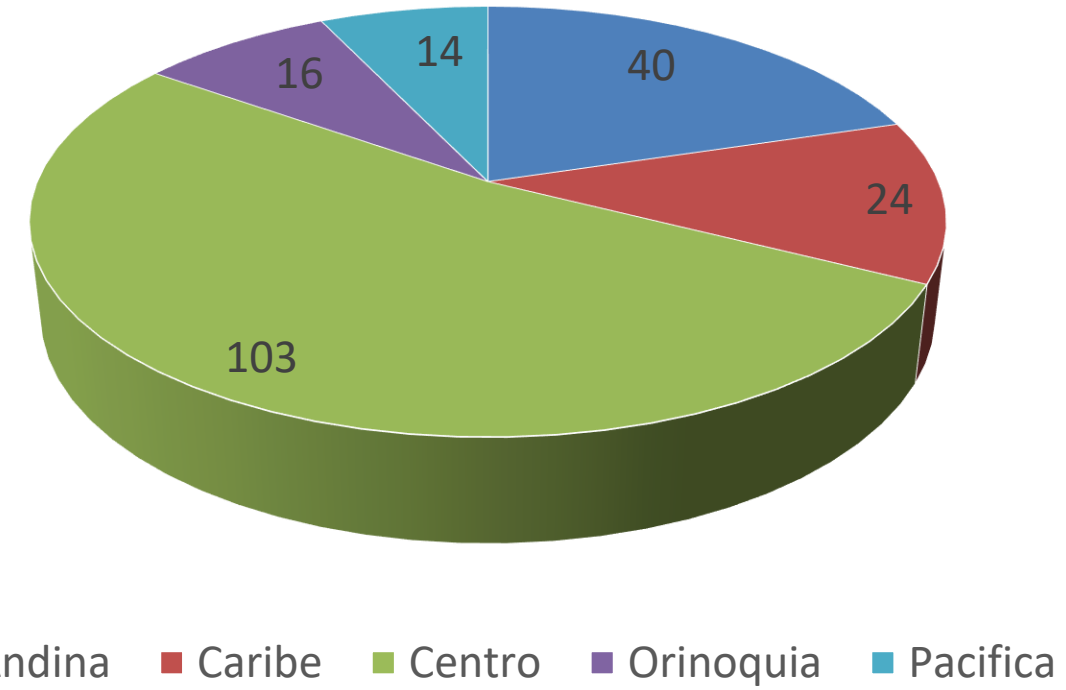
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas por Regional – ORIP = 197

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	40	39	1	-	1
Caribe	24	24	-	-	-
Centro	103	103	-	-	-
Orinoquia	16	16	-	-	-
Pacifica	14	14	-	-	-
Total	**197**	**196**	**1**	**-**	**1**



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas del mes de noviembre - ORIP = cero (0)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	40	39	1	-	1
Caribe	24	24	-	-	-
Centro	103	103	-	-	-
Orinoquia	16	16	-	-	-
Pacifica	14	14	-	-	-
Total	**197**	**196**	**1**	**-**	**1**

Nota: En este mes la plataforma no presentó ninguna PQRSD vencida en las diferentes ORIP del país.

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP / Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 19 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 28 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-	-	-
3	Giraradota	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ORIP	Yarumal	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Centro	Bogota Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-	5	1
11	Bogota Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-	-	17
ORIP	Soacha	2	-	1	1	1	-	-	2	1
	Charala	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Moniquira	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Caribe	Barranquilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1
12	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-	-	-
ORIP	Chimichagua	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Corozal	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Monteria	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Sabanalarga	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-	-	3
	Sitionuevo	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Plato	-	-	-	-	-	1	-	1	-
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-
7	Palmira	-	-	-	-	1	-	1	1	5
ORIP	Cartago	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	Pasto	-	-	-	-	1	-	-	-	2
	Popayan	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Quibdo	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tumaco	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Orinoquia	San Martin	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ORIP	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	-	1	-
36	**Total**	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**	**40**	**2**	**18**	**43**
			-25%	211%	-43%	81%	38%	-95%	800%	139%

Nota: Para analizar cada porcentaje de variación, se tomó cada corte y se comparó contra el mes anterior.

Fuente: Plataforma SISG

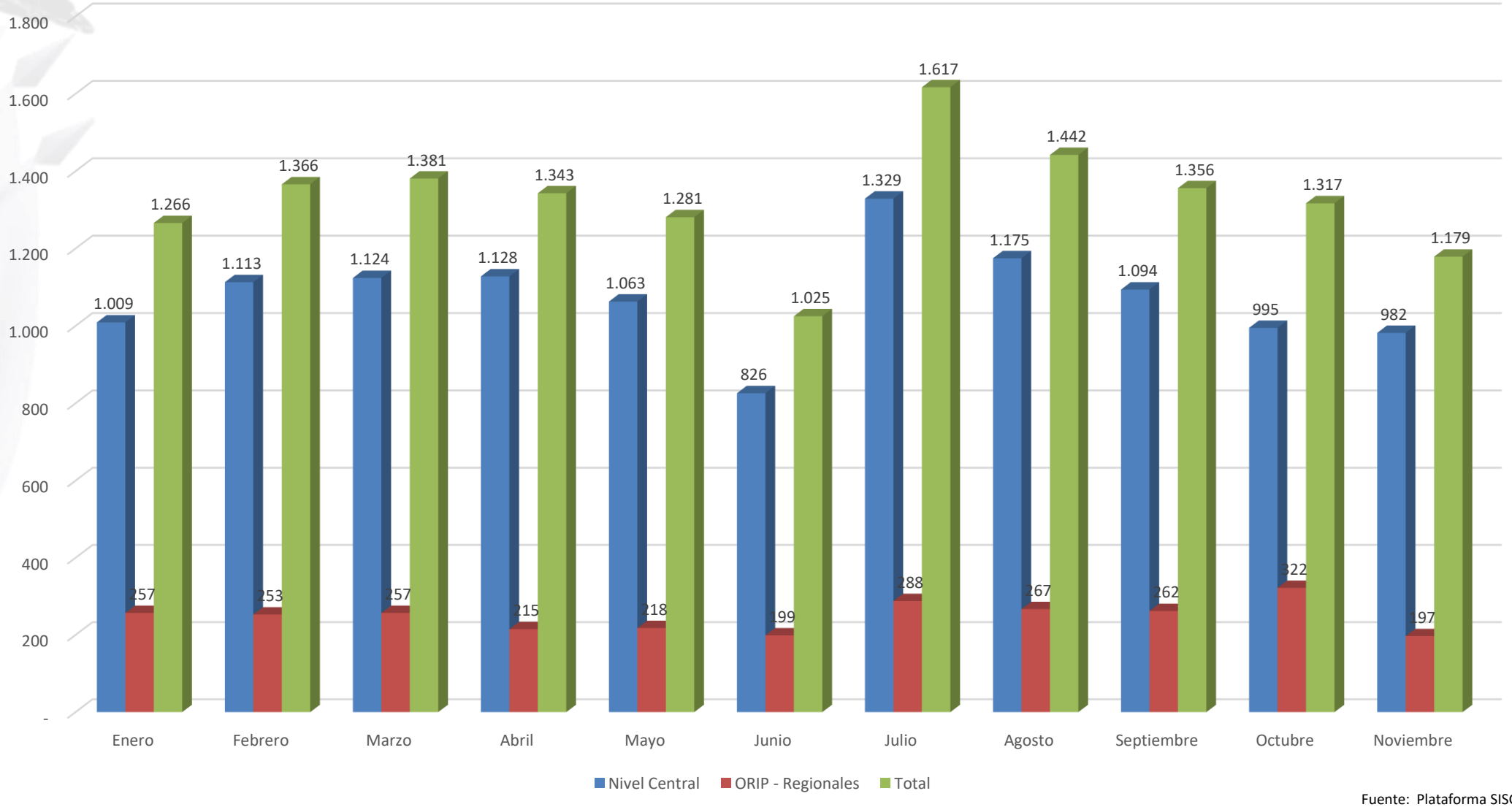
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Comparativo Mensual

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nivel Central	1.009	1.113	1.124	1.128	1.063	826	1.329	1.175	1.094	995	982
ORIP - Regionales	257	253	257	215	218	199	288	267	262	322	197
Total	**1.266**	**1.366**	**1.381**	**1.343**	**1.281**	**1.025**	**1.617**	**1.442**	**1.356**	**1.317**	**1.179**

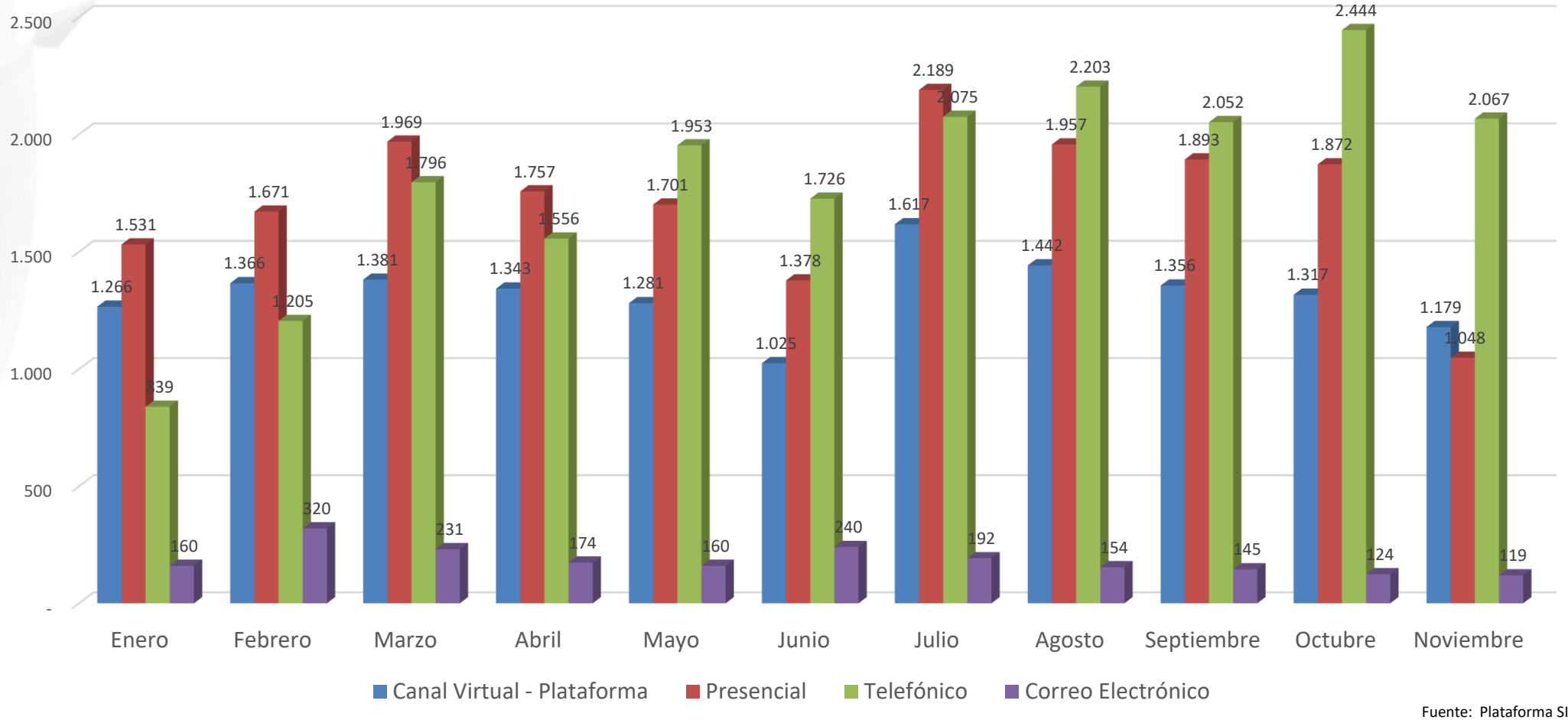


Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas tendencia mensual por canales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

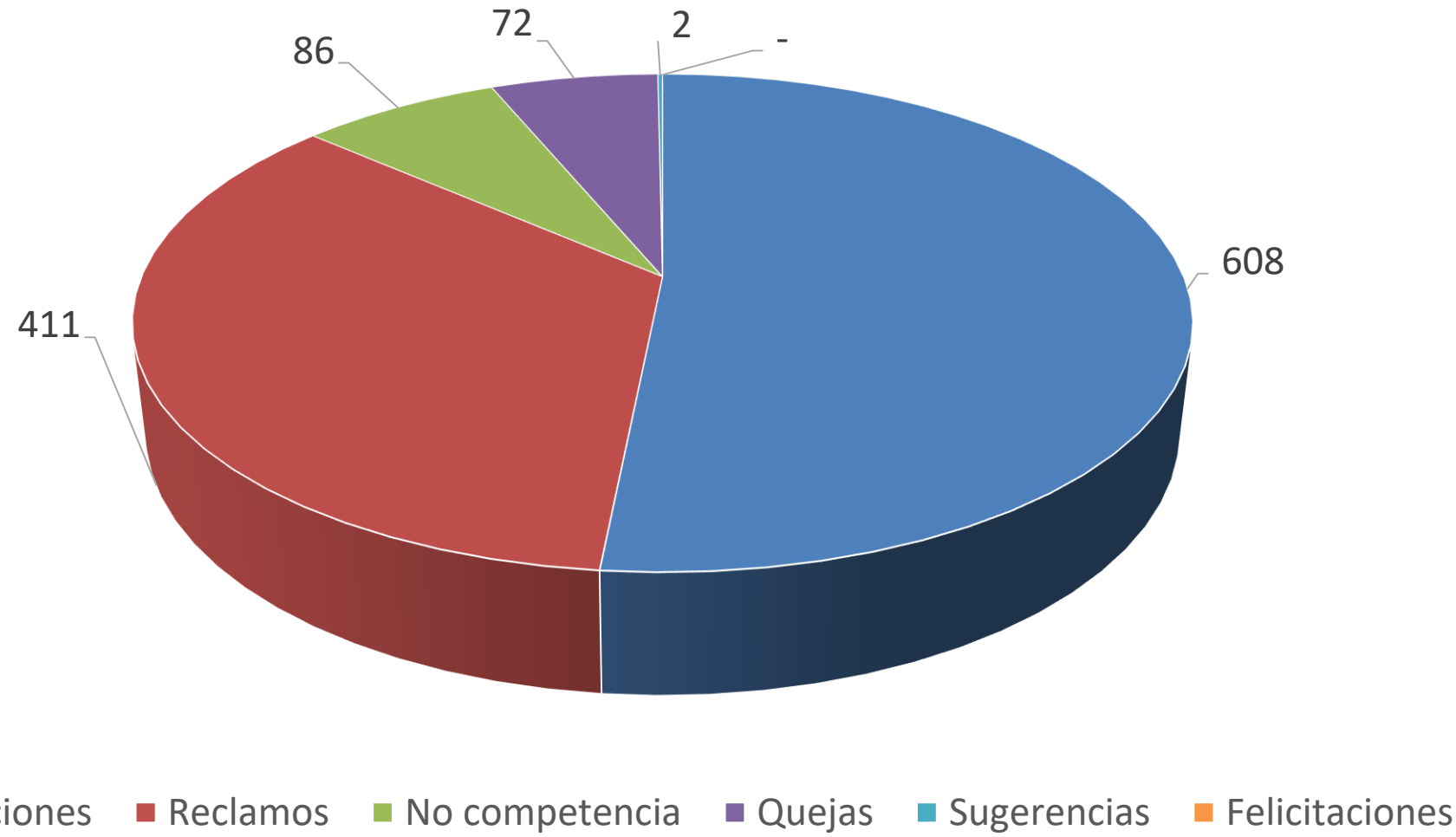
Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Canal Virtual - Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281	1.025	1.617	1.442	1.356	1.317	1.179
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701	1.378	2.189	1.957	1.893	1.872	1.048
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556	1.953	1.726	2.075	2.203	2.052	2.444	2.067
Correo Electrónico	160	320	231	174	160	240	192	154	145	124	119
Total Mes	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**	**4.369**	**6.073**	**5.756**	**5.446**	**5.757**	**4.413**



Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD = 1.179

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	608	52%
Reclamos	411	35%
No competencia	86	7%
Quejas	72	6%
Sugerencias	2	0%
Felicitaciones	-	0%
Total	**1.179**	100%



Fuente: Plataforma SISG

Peticiones = 608

Categoría	Tema	Cantidad
PETICIONES	Concurso de méritos	2
	Consultas jurídicas	59
	Curadurías	7
	Formalización	1
	Información general	52
	Información notarial	87
	Información registral	229
	Informacion tramite de formalizacion, restitucion y proteccion de Tierras	20
	Informacion tramite de licencias y certificaciones de Curadurias	3
	Informacion tramte de legalizacion de Tierras	2
	Interes particular	43
	Interoperabilidad Registro - Catrastro Multiproposito	16
	Peticiones incompletas	71
	Solicitud de documentos	16
14	**Total**	**608**

Fuente: Plataforma SISG

No competencia = 86

Categoría	Tema	Cantidad
No competencia	Traslados	86
1	**Total**	**86**

Fuente: Plataforma SISG

Reclamos = 411

Categoría	Tema	Cantidad
RECLAMOS	Falta de papel notarial	1
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3
	Protección, restitución y formalización de Tierras	5
	Servicios en linea	89
	Tramite Nivel Central	6
	Tramite Notarial	94
	Tramite Registral	213
7	**Total**	**411**

Fuente: Plataforma SISG

Quejas = 72

Categoría	Tema	Cantidad
QUEJAS	Curador	5
	Funcionario	11
	Notario	51
	Registrador	5
4	**Total**	**72**

Tema	Oficinas en el país	Cantidad de Quejas	Porcentaje de Quejas
Notarias	907	51	5,62%
Oficinas de Registro	195	5	2,56%
Curadurias	75	5	6,67%

Fuente: Plataforma SISG

Sugerencias = 2

Categoría	Tema	Cantidad
SUGERENCIAS	Oficinas de Registro	1
	Notarias	1
2	**Total**	**2**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se observa que el canal mas utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre fue el canal telefónico con un 47%, lo que obedecio al cese de actividades de las ORIP.
- Asi mismo se observa que el canal presencial comparandolo con el mes de octubre dismuyo en un 44% presentadose 824 atenciones menos.
- En las categorias de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 52% seguido de los reclamos con un 35%.
- Se presentaron 213 reclamos por tramites registrales, 94 por tramites notariales y 89 por servicios en linea.
- En el Nivel Central, se observa un incremento de PQRSD vencidas tomando como referencia el acumulado al 30 de octubre. Situación que se presento debido a que la plataforma no estaba tomando como vencidas las PQRSD que se encontraban con respuesta preliminar.
- En el Nivel Regional – ORIP, las PQRSD vencidas crecieron de 18 a 43, en el período comprendido entre el 31 de octubre al 30 de noviembre. Situación que se presento debido a que la plataforma no estaba tomando como vencidas las PQRSD que se encontraban con respuesta preliminar.
- Se presentaron 51 quejas contra Notarios, 5 quejas contra Registradores y 5 quejas contra Curadores. Teniendo en cuenta que en el país existen: 907 Notarias, 195 ORIP y 75 Curadurias, el porcentaje de quejas es el siguiente: Curadurias 6,67% , Notarias 5,62% y ORIP 2,56%