INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

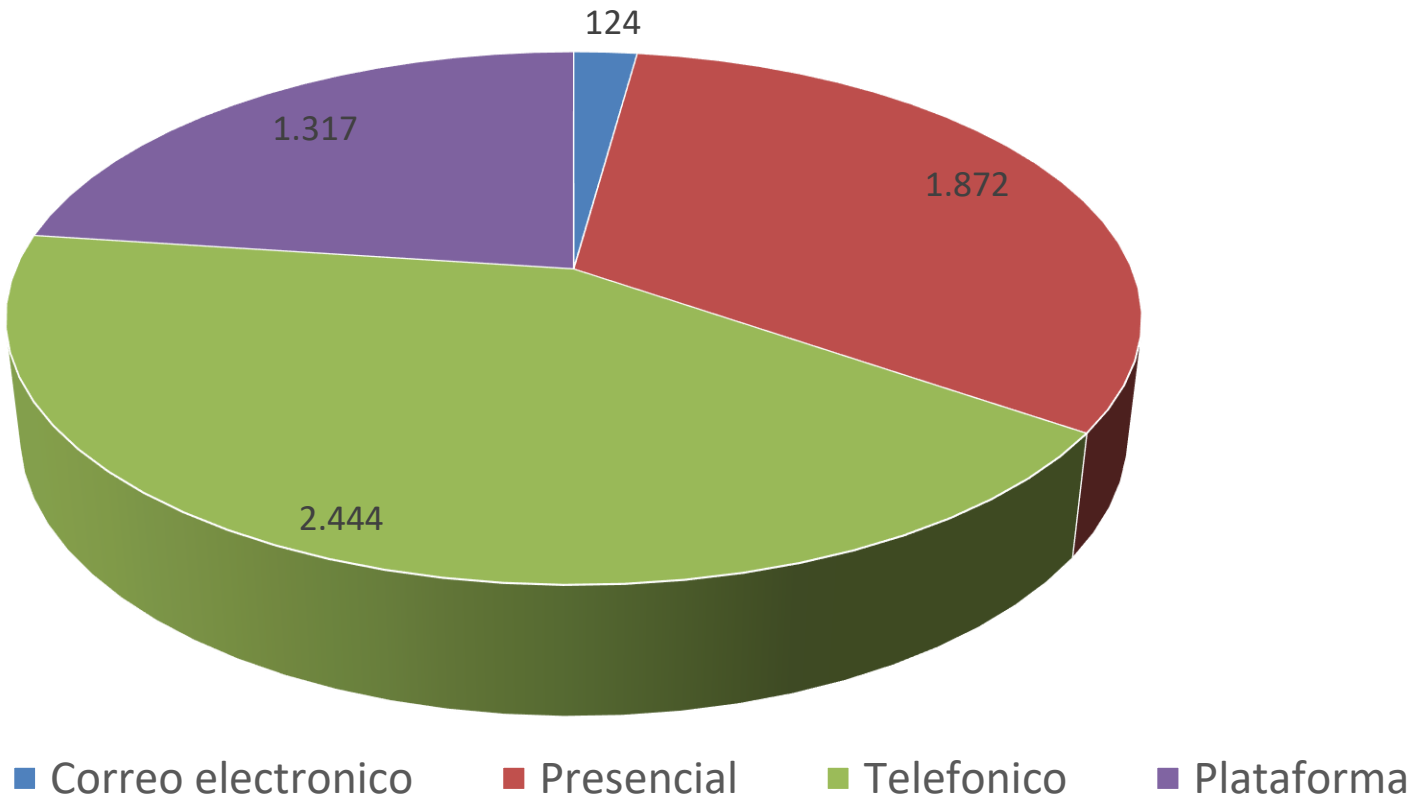
OCTUBRE 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de octubre por canal = 5.757

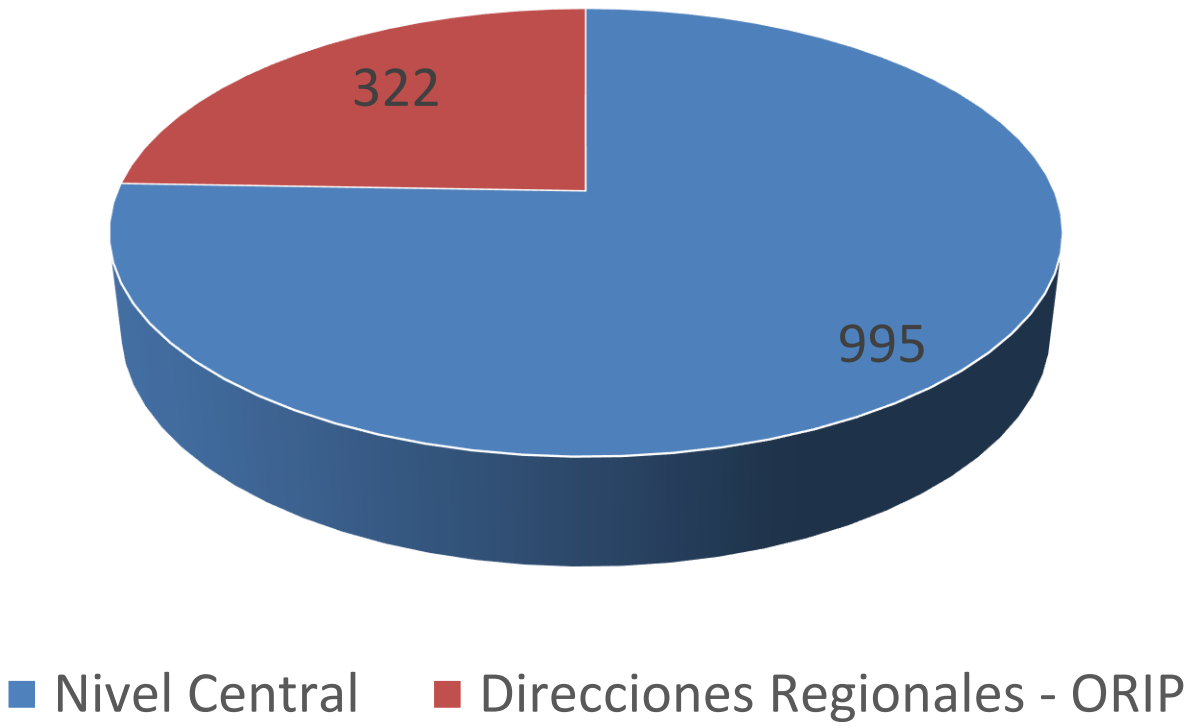
Canal	Octubre	Porcentaje
Correo electronico	124	2%
Presencial	1.872	33%
Telefonico	2.444	42%
Plataforma	1.317	23%
Total	**5.757**	**100%**



PQRSD radicadas durante el mes de octubre 2019 – Canal Virtual – Plataforma = 1.317

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	995	76%
Direcciones Regionales - ORIP	322	24%
Total	**1.317**	**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 octubre en el Nivel Central = 995

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

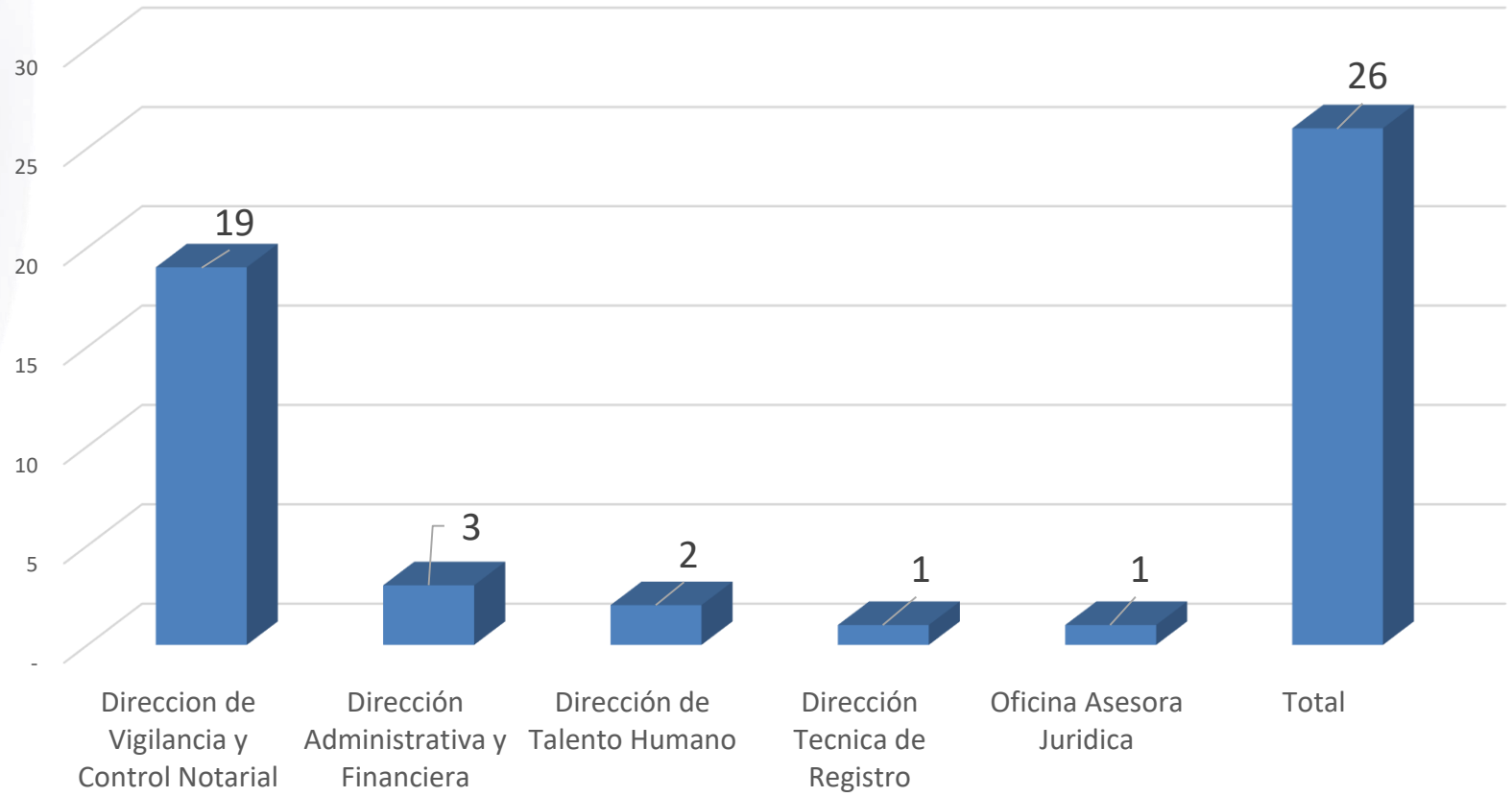
Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	81	46	35	-	35
Delegada para P.R.F De Tierras	64	41	23	-	23
Dirección Administrativa y Financiera	57	46	11	3	8
Direccion de Administracion Notarial	39	25	14	-	14
Dirección de Talento Humano	9	5	4	2	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	258	20	238	19	219
Dirección regional Andina	1	-	1	-	1
Dirección regional Pacifica	1	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	82	59	23	1	22
Oficina Asesora de Planeacion.	2	2	-	-	-
Oficina Asesora juridica	86	8	78	1	77
Oficina de Atención al Ciudadano	248	246	2	-	2
Oficina de control disciplinario interno	31	12	19	-	19
Oficina de tecnologias de la información	15	13	2	-	2
Secretaria General	2	1	1	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	19	7	12	-	12
Total	**995**	**531**	**464**	**26**	**438**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas en el mes de octubre en el Nivel Central = 26

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	19
Dirección Administrativa y Financiera	3
Dirección de Talento Humano	2
Dirección Tecnica de Registro	1
Oficina Asesora Juridica	1
Total	**26**



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

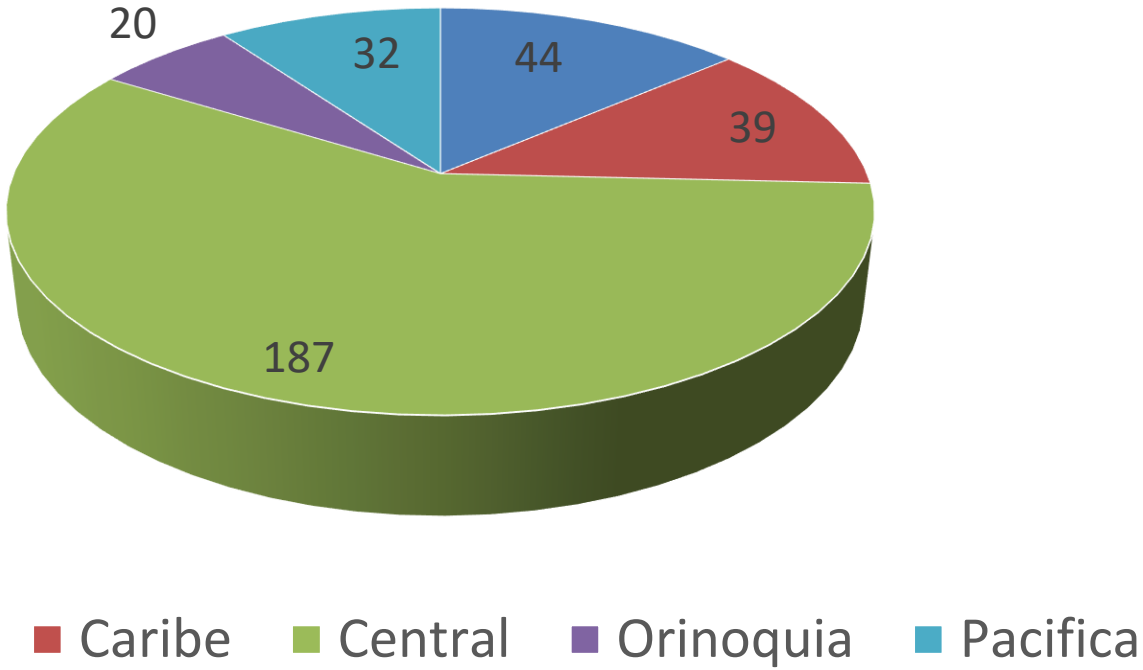
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas en el mes de octubre en las ORIP = 322

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	44	31	13	1	12
Caribe	39	28	11	3	8
Central	187	94	93	10	83
Orinoquia	20	11	9	1	8
Pacifica	32	19	13	2	11
Total	**322**	**183**	**139**	**17**	**122**

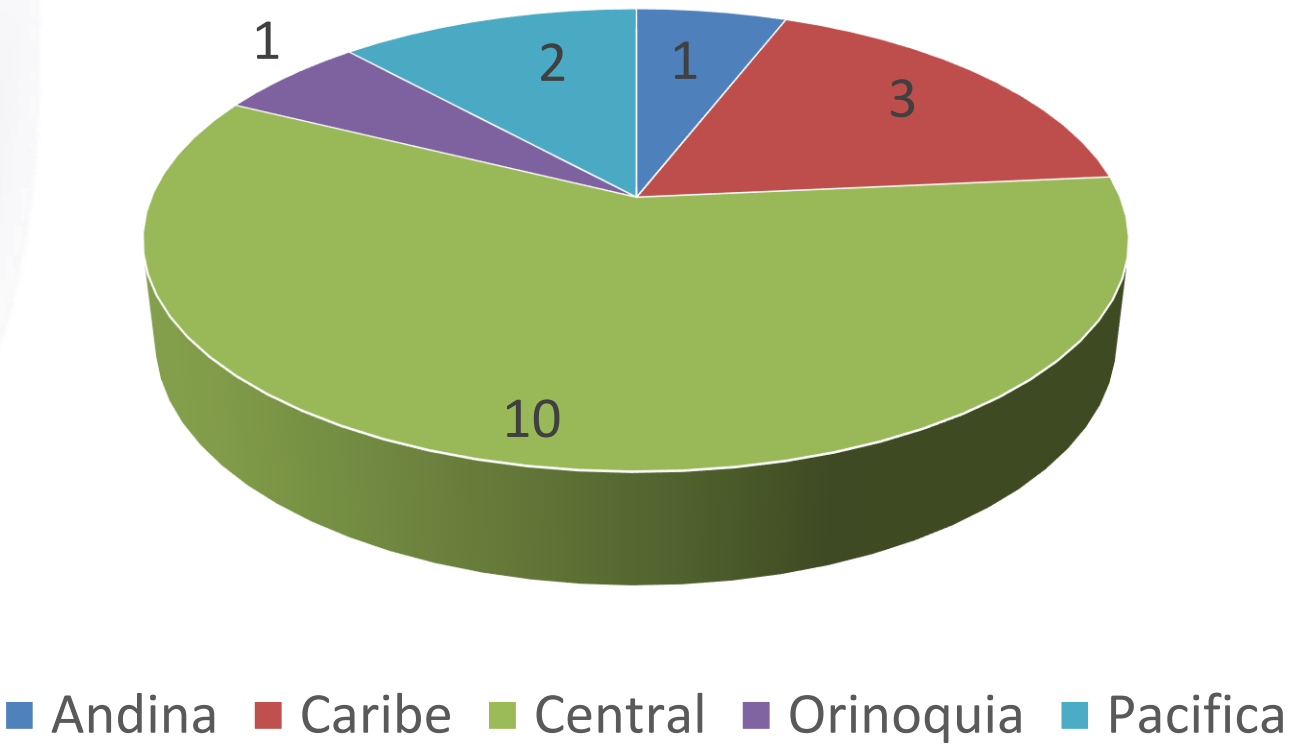


Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas en el mes de octubre por Regional – ORIP = 17

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Girardota	1
Caribe	Plato	1
	Riohacha	1
	San Juan del Cesar	1
Central	Bogota Zona Centro	5
	Duitama	1
	La Mesa	1
	Moniquira	1
	Soacha	2
Orinoquia	San José del Guaviare	1
Pacifica	Palmira	1
	Popayan	1
12	**Total**	17



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

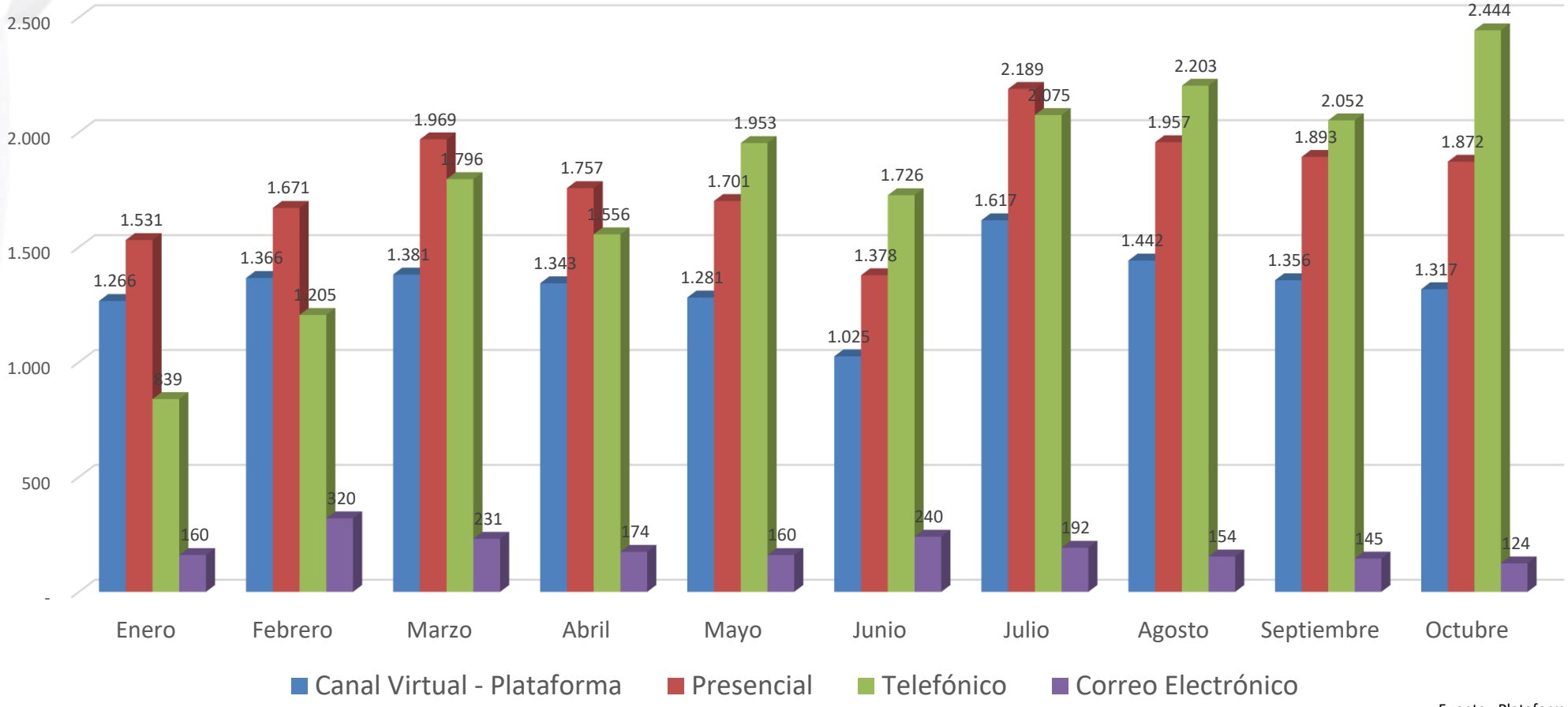
Análisis comparativo

Mensual 2019

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas acumuladas

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)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372	334	243
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13	5	9
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16	11	2
Direccion Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2	-	-
Oficina Asesora Juridica	45	24	22	43	1	5	-	4
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	-	-	-	-
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	-	-	-	-
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**	**411**	**352**	**260**
		-7%	**8%**	**-3%**	**-49%**	**-55%**	-61%	-71%

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

Total PQRSD Vencidas acumuladas

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)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-	-
2	Giraradota	-	-	-	-	-	-	-	1
Centro	Bogotá Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-	5
9	Bogotá Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-	-
	Soacha	2	-	1	1	1	-	-	2
	Charala	-	-	-	-	-	1	-	-
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	1
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	1
	Moniquirá	-	-	-	-	-	-	-	1
Caribe	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-	-
7	Montería	-	-	-	-	1	-	-	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1
	Plato	-	-	-	-	-	1	-	1
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-	-
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-
6	Palmira	-	-	-	-	1	-	1	1
	Cartago	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pasto	-	-	-	-	1	-	-	-
	Popayan	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tumaco	-	-	-	-	-	1	-	-
Orinoquia 1	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	-	1
25	**Total**	**12**	**9** -25%	**28** 133%	**16** 33%	**29** 142%	**40** 233%	**2** -83%	**18** 50%

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 19 de febrero de 2019

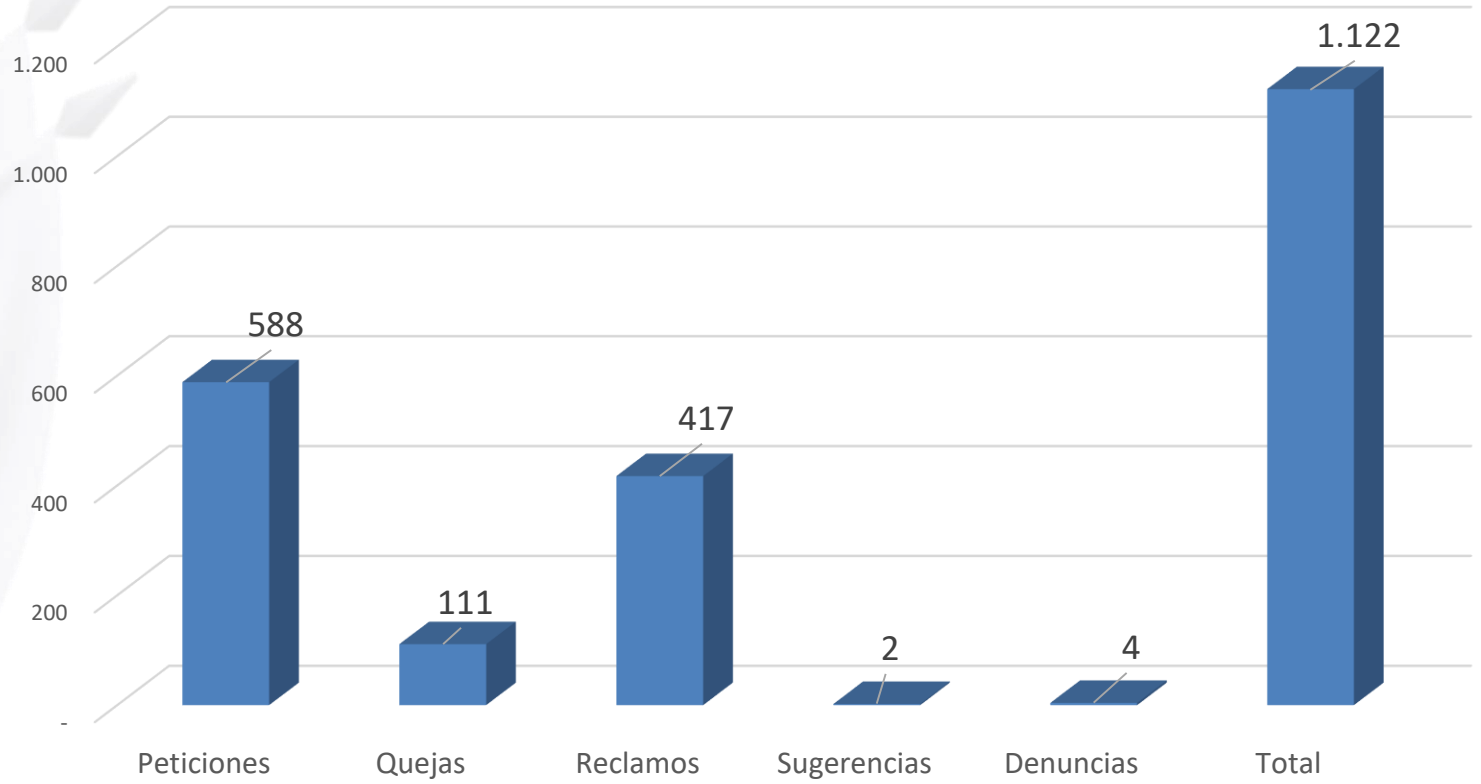
Fuente: Plataforma SISG

Análisis tipología PQRSD

Octubre

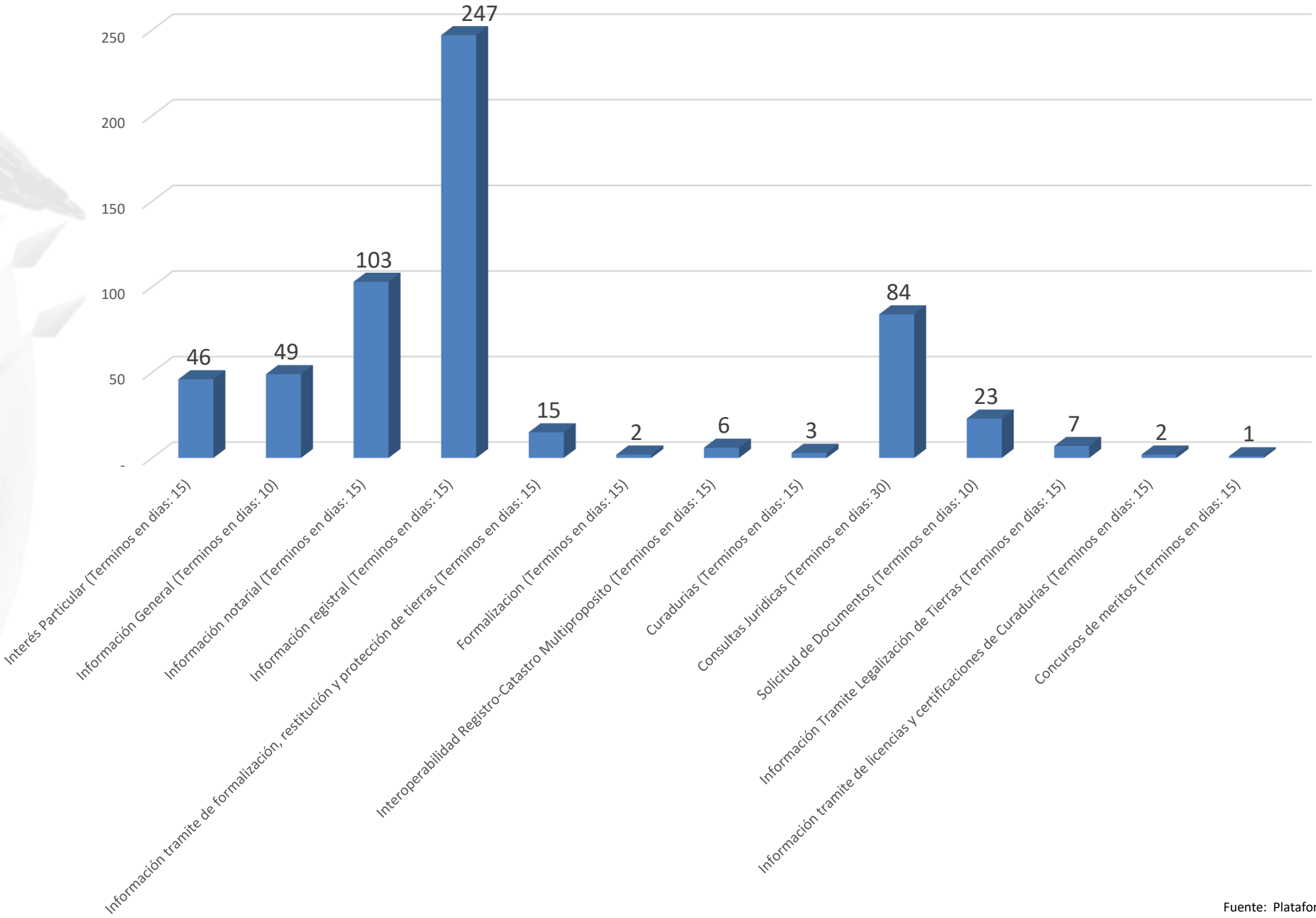
Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	588	52%
Quejas	111	10%
Reclamos	417	37%
Sugerencias	2	0%
Denuncias	4	0%
Total	**1.122**	**100%**



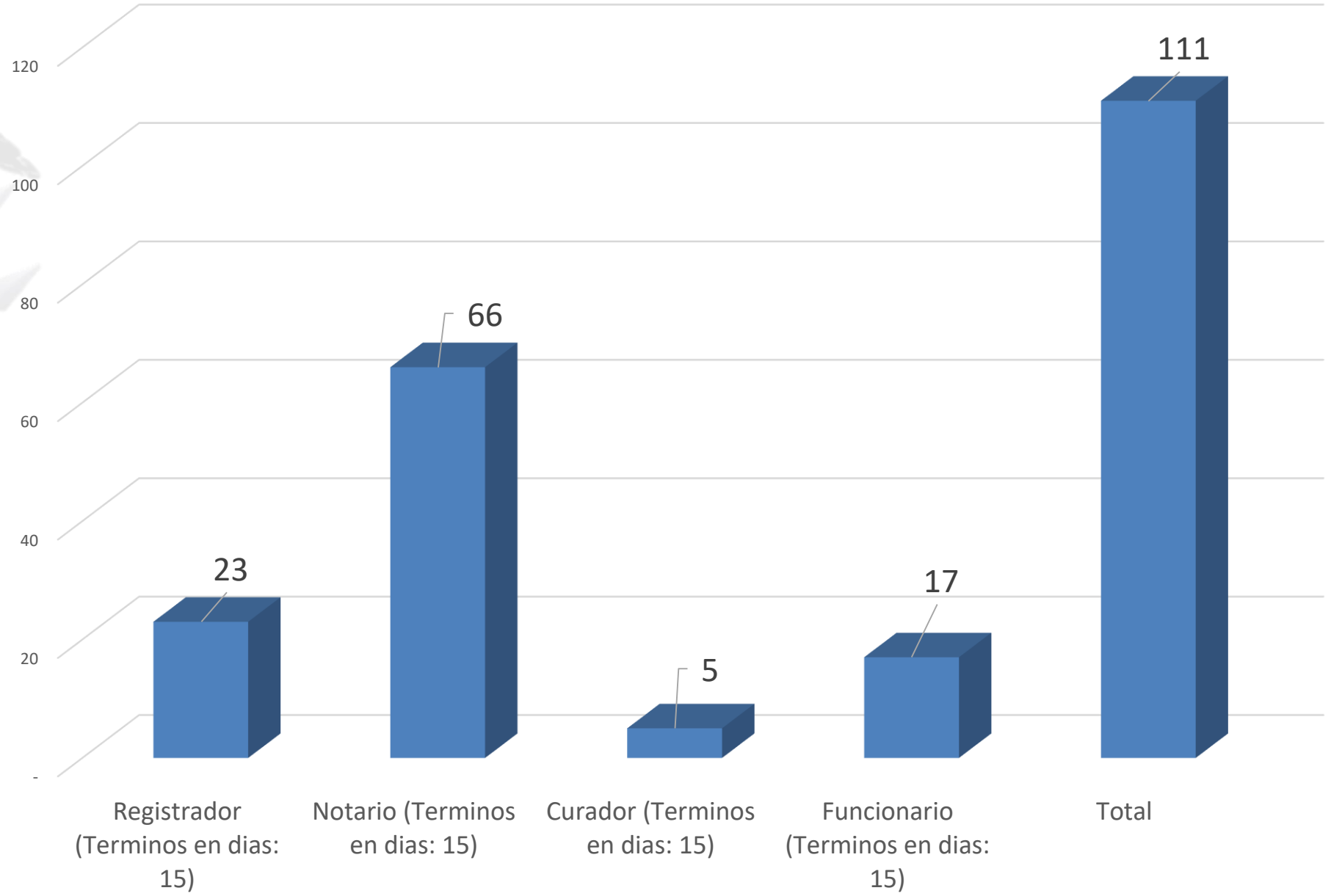
Nota: De conformidad con la información arrojada por el SISG, se observa una diferencia con el total de PQRSD radicadas en este mes (octubre), la cual se informó a la OTI con el fin de que se realicen los ajustes necesarios.

Peticiones = 588



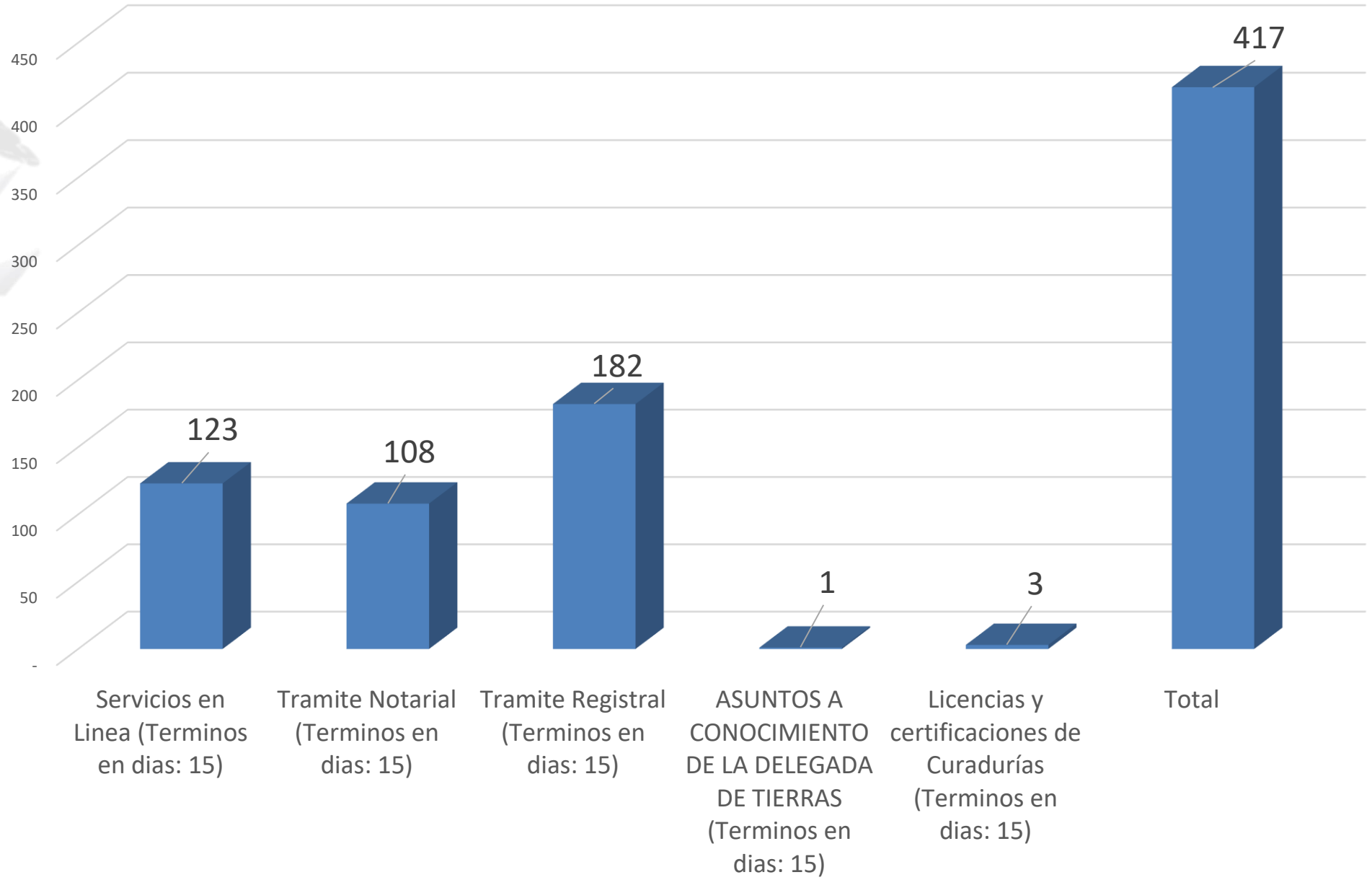
Fuente: Plataforma SISG

Quejas = 111



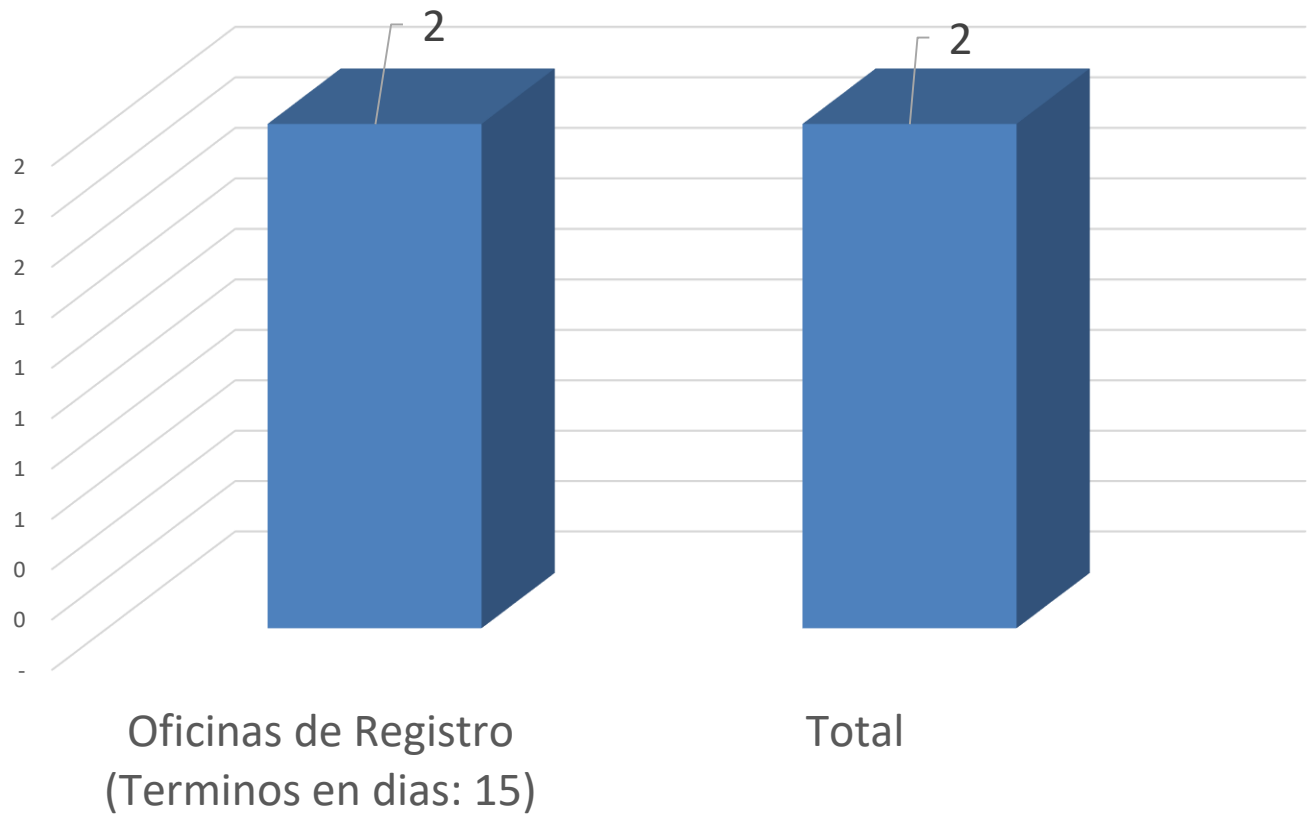
Fuente: Plataforma SISG

Reclamos = 417



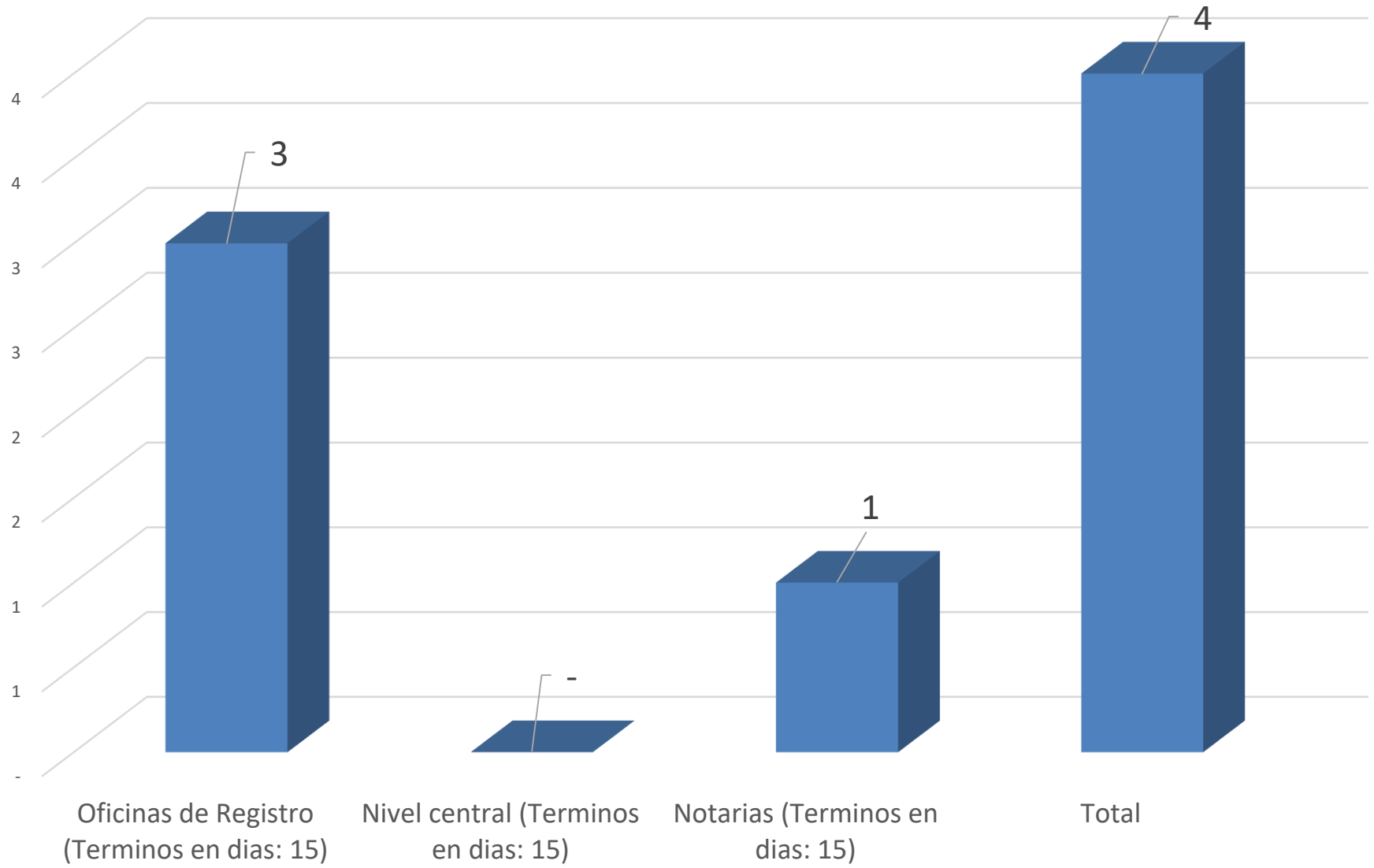
Fuente: Plataforma SISG

Sugerencias = 2



Fuente: Plataforma SISG

Denuncias = 4



Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES OCTUBRE 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, se observa una dismunición del 71% de las PQRSD vencidas con respecto al mes de febrero, pasando de 904 a 260 PQRSD vencidas.
- En el Nivel Regional – ORIP, las PQRSD Vencidas crecieron de 12 a 18, en el período comprendido entre el 19 de febrero al 31 de octubre.
- En la tipología de las PQRSD radicadas por medio de la plataforma SISG, las peticiones ocupan el primer lugar con un 52% seguido de los reclamos con un 37%.