INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS

PRIMER TRIMESTRE 2019

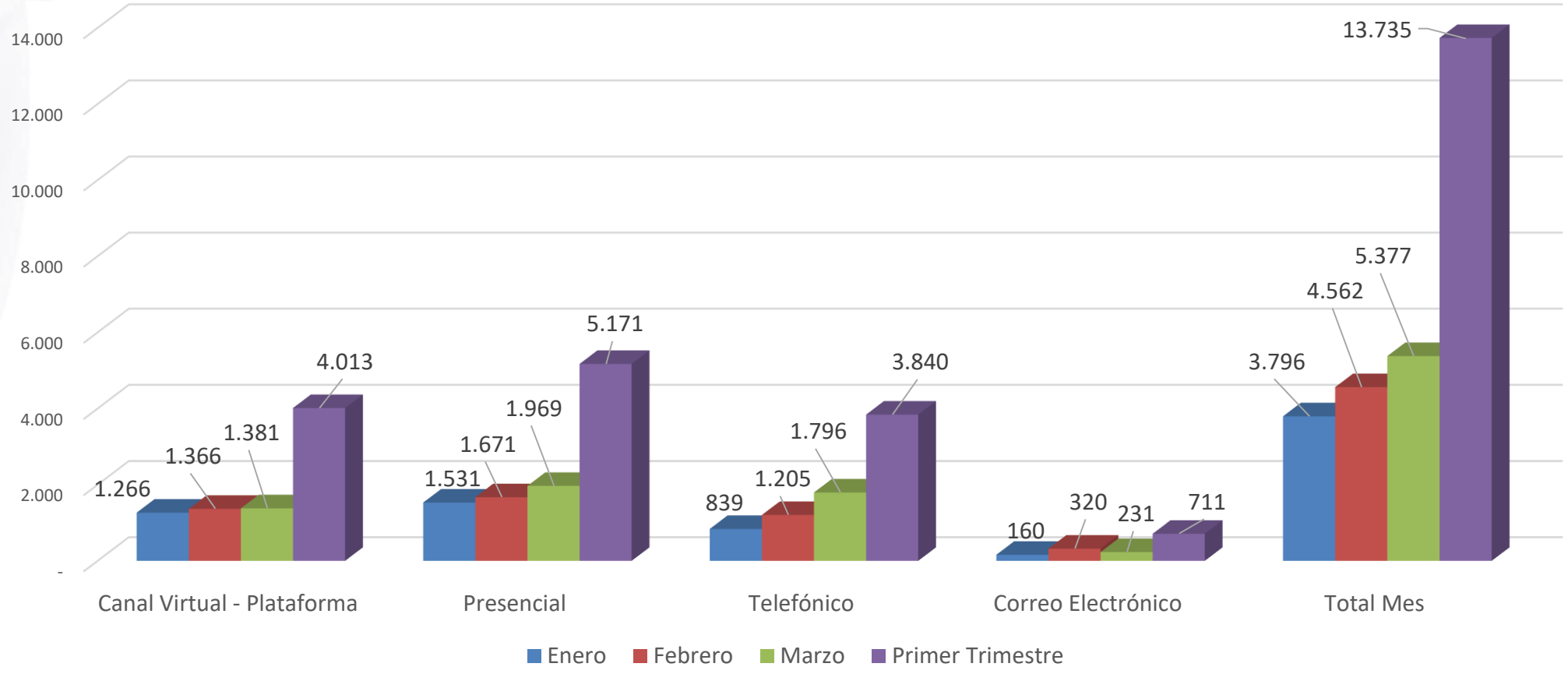
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

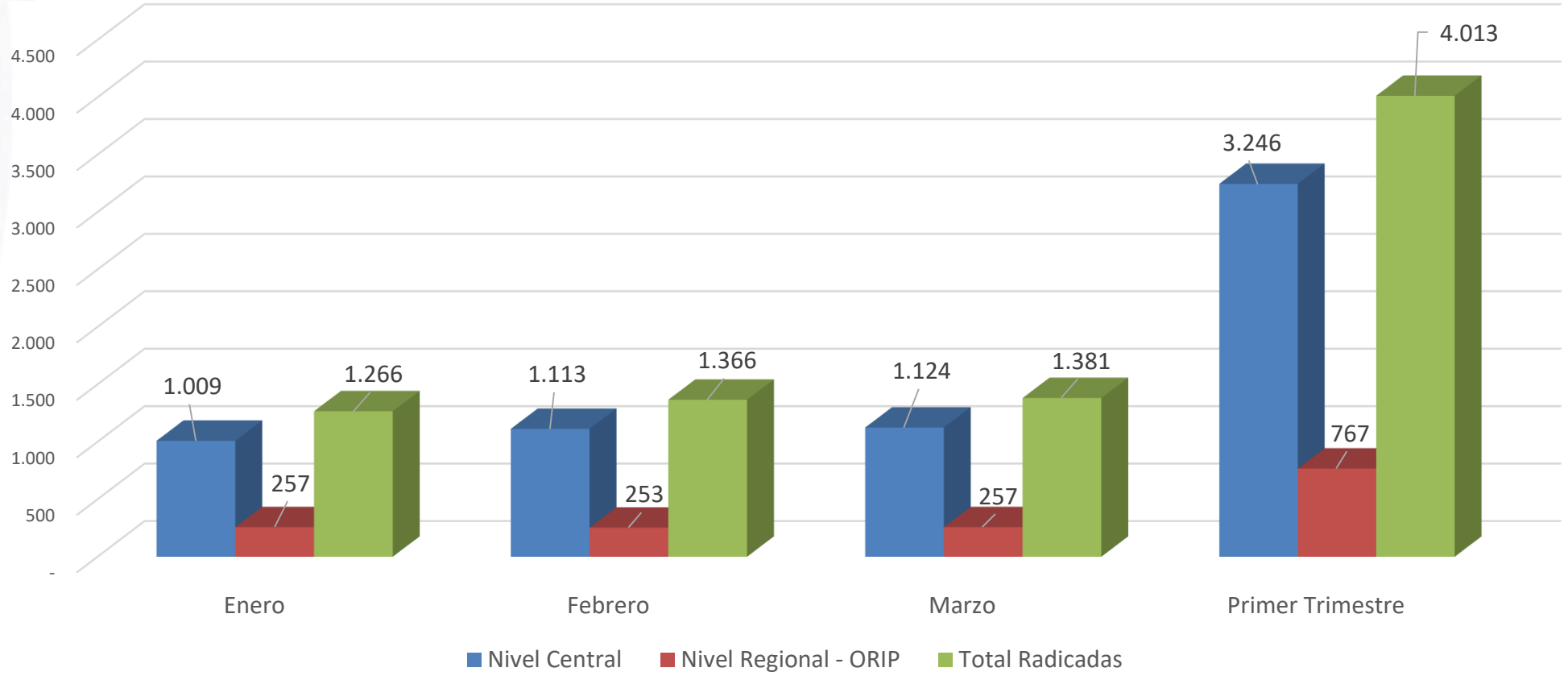
MES	Canal Virtual - Plataforma	Presencial	Telefónico	Correo Electrónico	Total Mes
Enero	1.266	1.531	839	160	3.796
Febrero	1.366	1.671	1.205	320	4.562
Marzo	1.381	1.969	1.796	231	5.377
Primer Trimestre	**4.013**	**5.171**	**3.840**	**711**	**13.735**



PQRSD radicadas primer trimestre 2019 – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Central	Nivel Regional - ORIP	Total Radicadas
Enero	1.009	257	1.266
Febrero	1.113	253	1.366
Marzo	1.124	257	1.381
Primer Trimestre	**3.246**	**767**	**4.013**



Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Central	Nivel Regional - ORIP	Total Vencidas
Enero	179	64	243
Febrero	86	44	130
Marzo	178	10	188
Primer Trimestre	**443**	**118**	**561**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

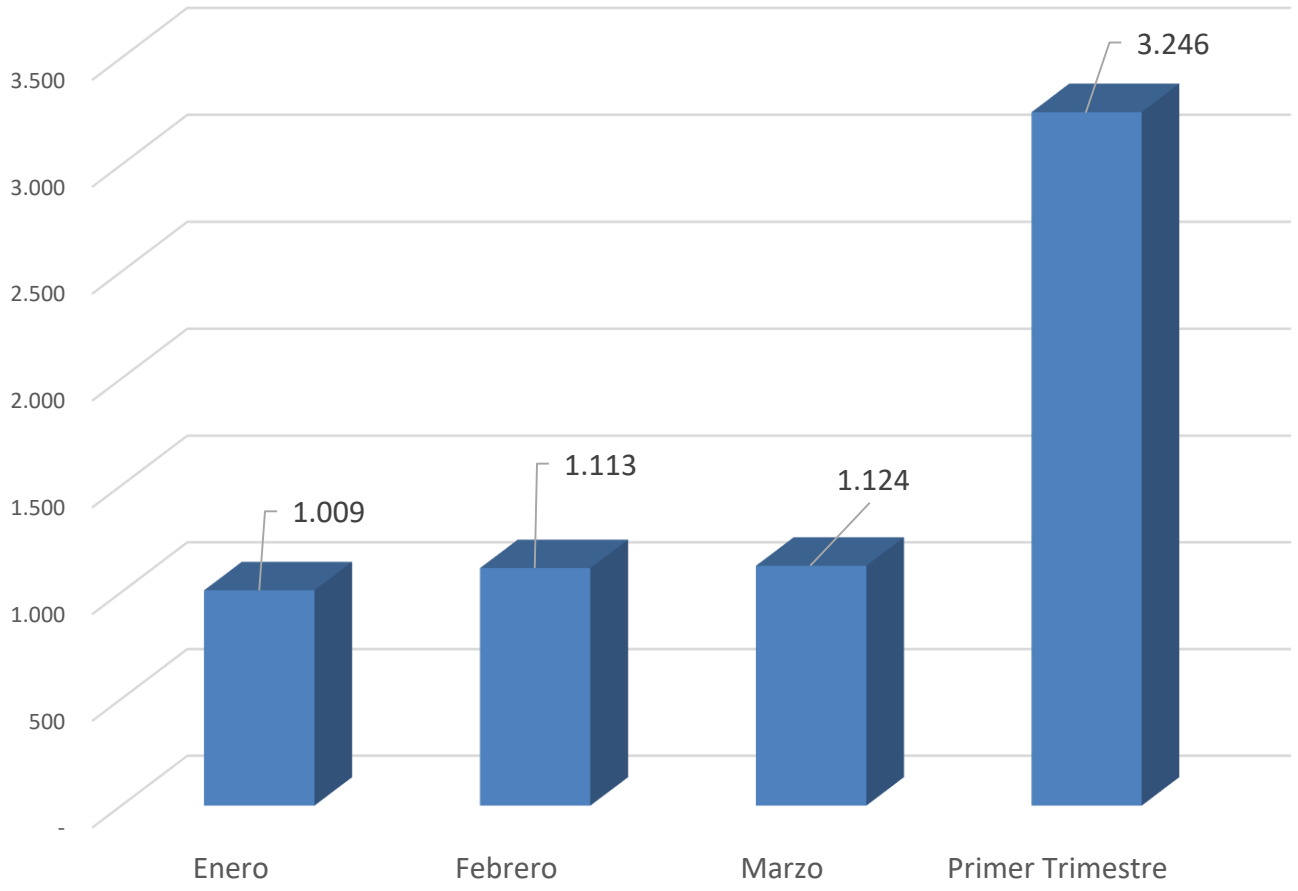
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas

MES	Nivel Central
Enero	1.009
Febrero	1.113
Marzo	1.124
Primer Trimestre	**3.246**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	96	63	126	285
Dirección Administrativa y Financiera	40	13	31	84
Delegada para P.R.F De Tierras	18	1	-	19
Oficina Asesora juridica	7	4	6	17
Dirección de Talento Humano	6	4	7	17
Dirección Tecnica de Registro	6	-	2	8
Direccion de Contratacion	1	-	3	4
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	3	-	-	3
Secretaria general	-	1	2	3
Delegada para el Notariado	1	-	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	1
Direccion Regional Centro	-	-	1	1
Total	**179**	**86**	**178**	**443**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

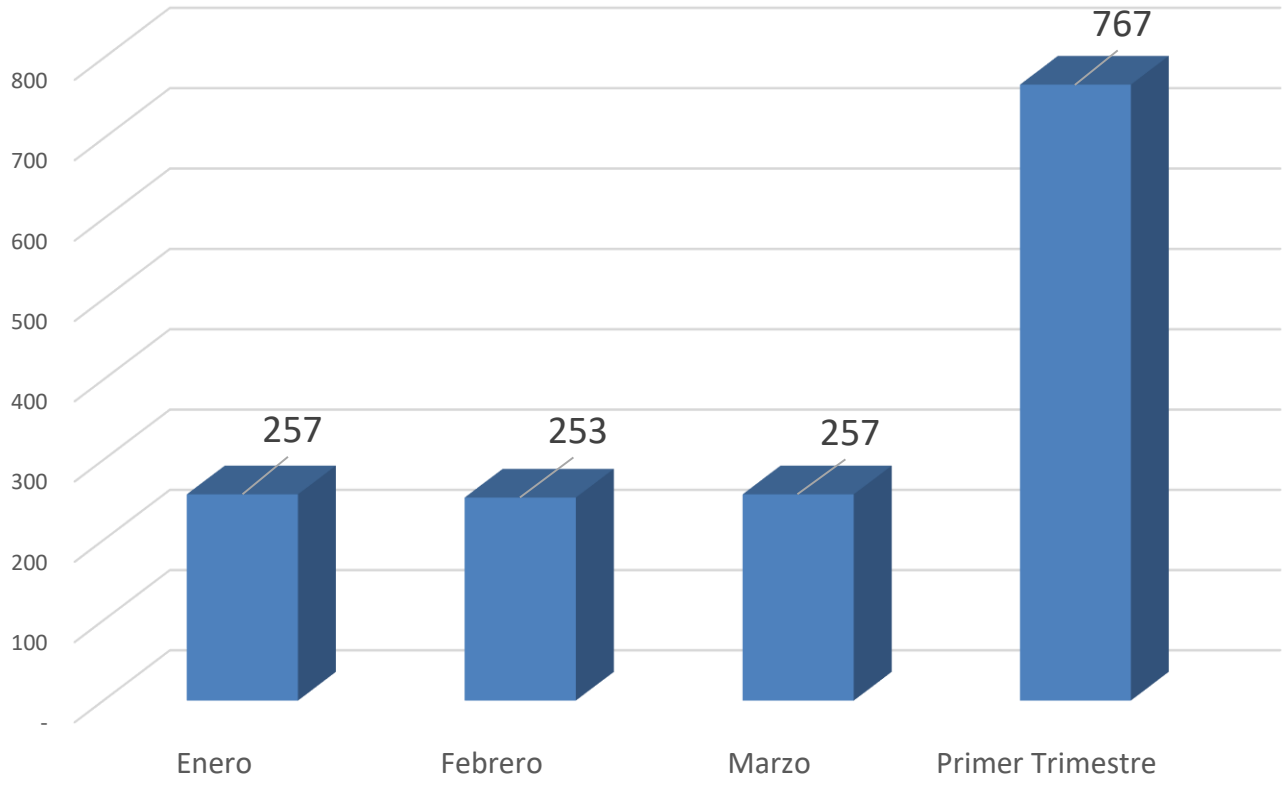
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

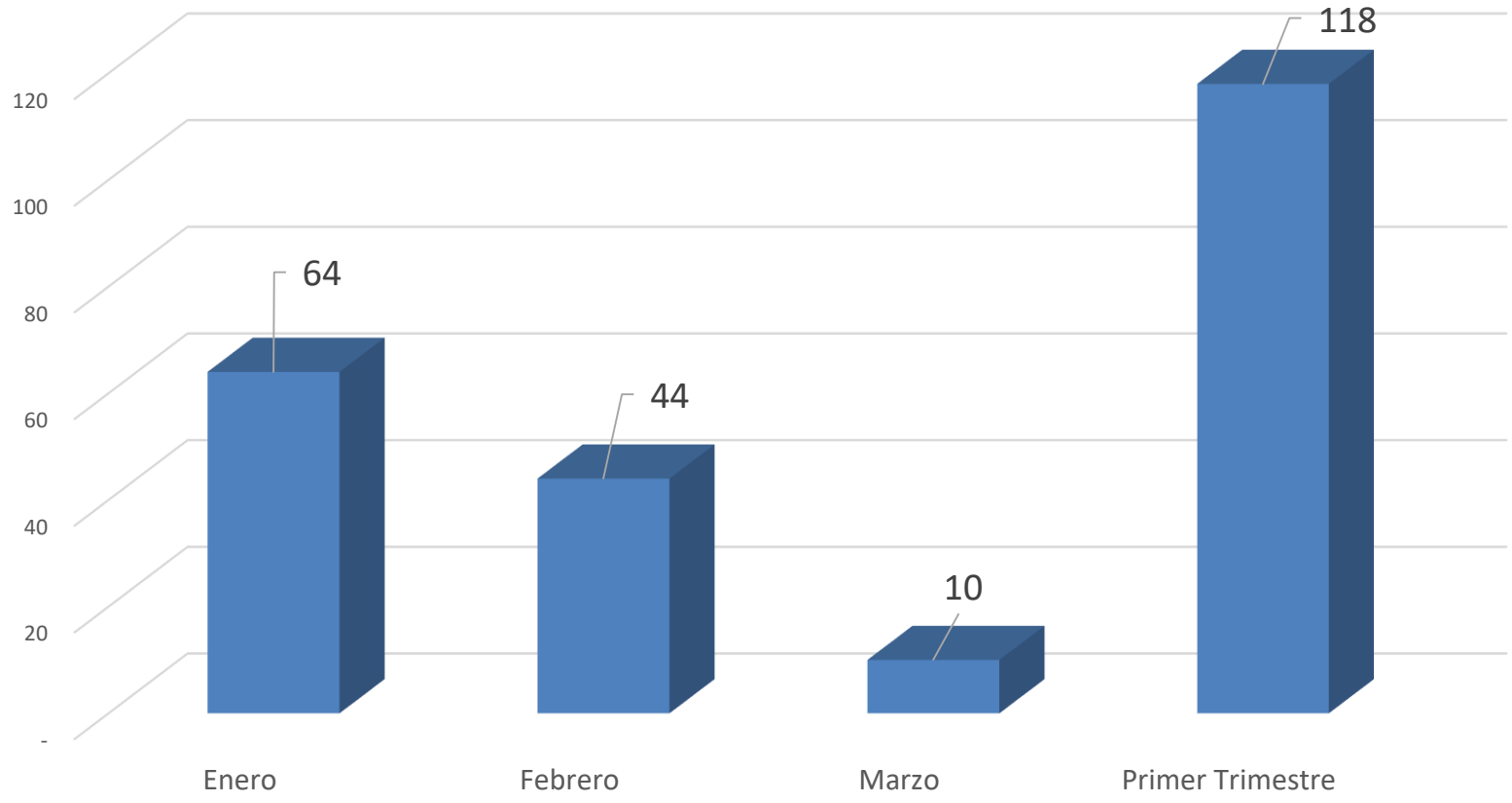


MES	Nivel Regional - ORIP
Enero	257
Febrero	253
Marzo	257
Primer Trimestre	**767**

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Regional - ORIP
Enero	64
Febrero	44
Marzo	10
Primer Trimestre	**118**



Total PQRSD vencidas por ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Total Primer Trimestre
Andina	Jericó	1
	Rionegro	1
Caribe	Barranquilla	2
	Cartagena	2
	Cerete	4
	Chimichagua	1
	Corozal	3
	Sabanalarga	3
	San Juan del Cesar	1
	Simiti	1
	Soledad	2
Centro	Bogotá Zona Centro	45
	Bogota Zona Norte	25
	Bogotá Zona Sur	8
	Cúcuta	1
	Espinal	1
	Fresno	2
	Moniquirá	1
	Soacha	4
	Velez	1
	Zipaquira	1
Orinoquia	Puerto Asis	1
	Yopal	1
Pacifica	Buenaventura	1
	Palmira	1
	Santander de Chilichao	2
	Tumaco	1
	Samaniego	1
	Total	**118**

Dirección Regional	Total Primer Trimestre
Andina	2
Caribe	19
Centro	89
Orinoquia	2
Pacifica	6
Total	**118**

Total PQRSD vencidas por ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero
Andina	Jericó	1
	Rionegro	1
Caribe	Cartagena	2
	Chimichagua	1
	Corozal	3
	San Juan del Cesar	1
	Soledad	1
Centro	Bogotá Zona Norte	4
	Bogotá Zona Centro	33
	Bogotá Zona Sur	5
	Espinal	1
	Fresno	1
	Moniquirá	1
	Soacha	3
	Vélez	1
	Zipaquirá	1
Pacifica	Buenaventura	1
	Palmira	1
	Santander de Chilichao	2
	Total	**64**

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Febrero
Caribe	Cerete	4
	Sabanalarga	3
	Barranquilla	1
	Soledad	1
Centro	Bogota Zona Norte	21
	Bogota Zona Centro	7
	Bogota Zona Sur	1
	Cucuta	1
	Fresno	1
	Soacha	1
Orinoquia	Puerto Asis	1
	Yopal	1
Pacifica	Tumaco	1
	Total	**44**

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Marzo
Caribe	Barranquilla	1
	Simiti	1
Central	Bogota Zona Centro	5
	Bogota Zona Sur	2
Pacifica	Samaniego	1
	Total	10

Análisis comparativo por canal de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales de Atención	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Porcentaje de variación con respecto Febrero vs. Enero	Porcentaje de variación con respecto Marzo vs. Febrero	Tendencia Marzo vs. Febrero
Correo electronico	160	320	231	50%	-39%	Decreciente
Presencial	1.531	1.671	1.969	8%	15%	Creciente
Telefónico	839	1.205	1.796	30%	33%	Creciente
Plataforma	1.266	1.366	1.381	7%	1%	Creciente
Total	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**17%**	**15%**	Creciente

- En el mes de marzo, las PQRSD se incrementaron en un 15% con respecto al mes de febrero.
- Con relación al canal virtual – correo electrónico, en el mes de marzo las PQRSD decrecieron un 39%
- En el canal presencial puede observarse un incremento del 8% comparando el mes de marzo contra febrero.
- El canal telefónico presentó un incremento de un 33% comparando marzo vs. febrero.
- En el canal virtual – plataforma, se evidencia un crecimiento del 1% comparando los meses de marzo y febrero.

CONCLUSIONES

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 Centro, logró una reducción significative del número de PQRS vencidas