# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

## PRIMER TRIMESTRE 2020

## OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

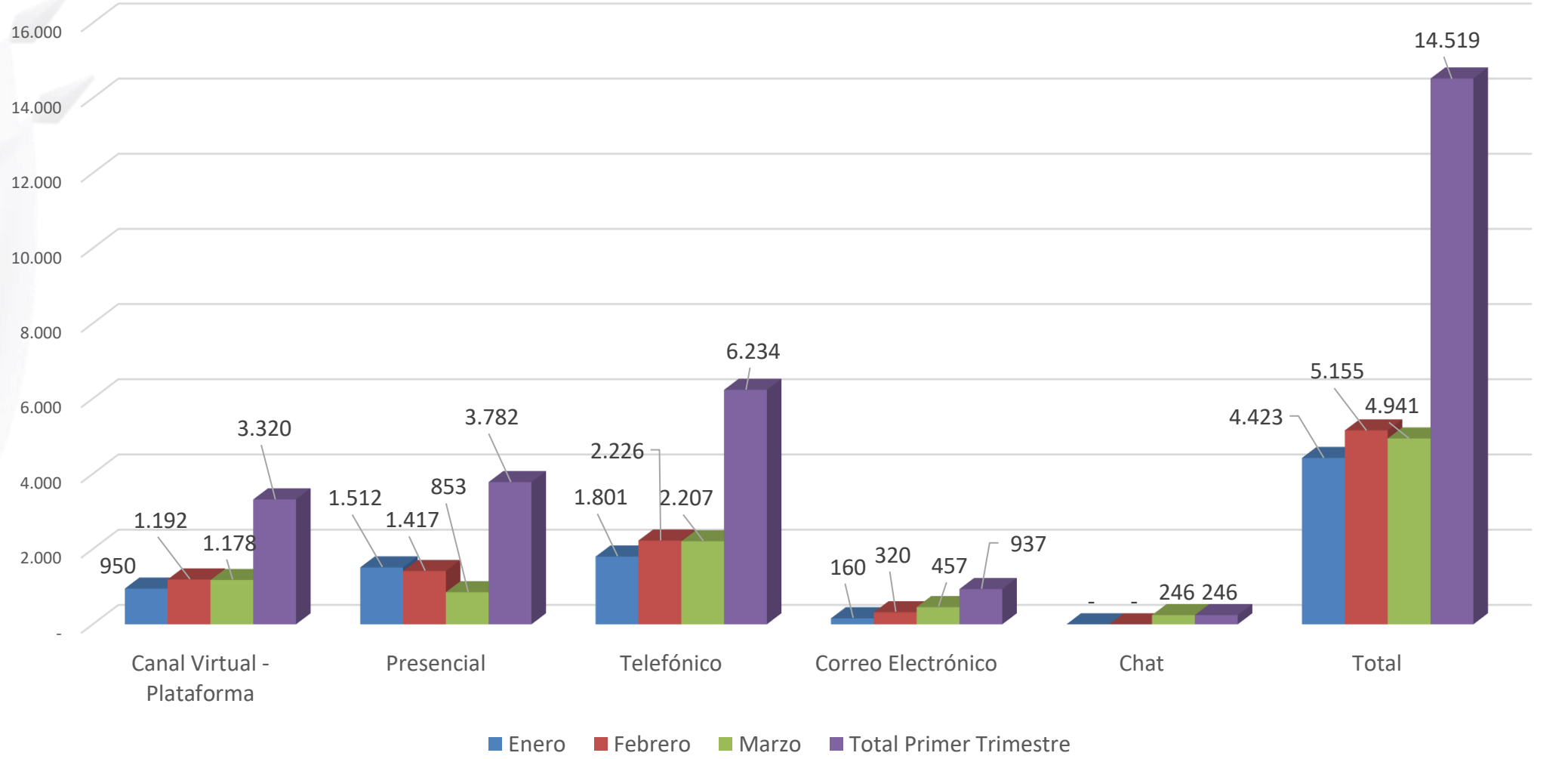
# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# Total PQRSD recibidas por canales de atención

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 950 | 1.192 | 1.178 | 3.320 | 23% |
| Presencial | 1.512 | 1.417 | 853 | 3.782 | 26% |
| Telefónico | 1.801 | 2.226 | 2.207 | 6.234 | 43% |
| Correo Electrónico | 160 | 320 | 457 | 937 | 6% |
| Chat | - | - | 246 | 246 | 2% |
| **Total** | **4.423** | **5.155** | **4.941** | **14.519** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



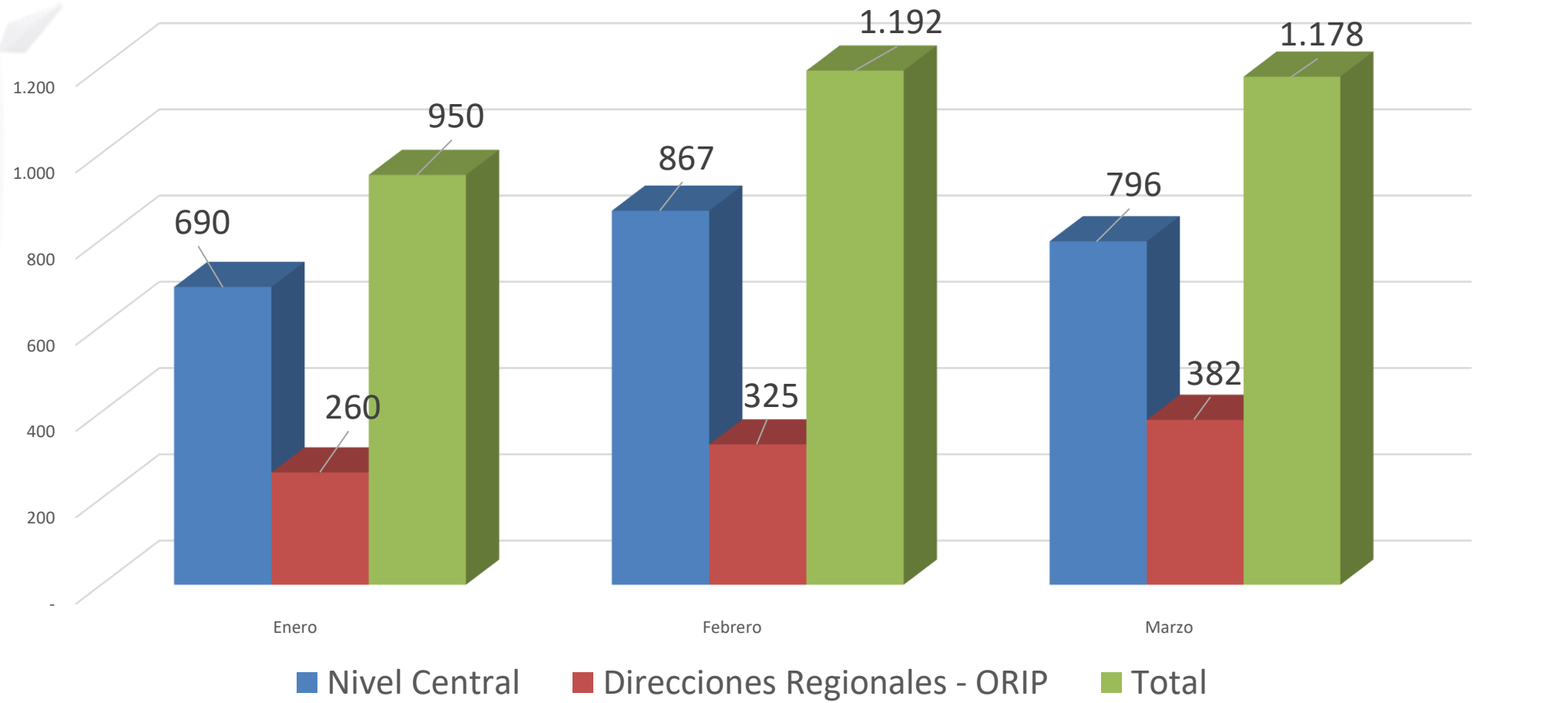

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.320

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia | Enero | Febrero | Marzo | Total Radicadas Plataforma Primer Trimestre 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Nivel Central | 690 | 867 | 796 | **2.353** |
| Direcciones Regionales - ORIP | 260 | 325 | 382 | **967** |
| **Total** | **950** | **1.192** | **1.178** | **3.320** |

Fuente: Plataforma SISG

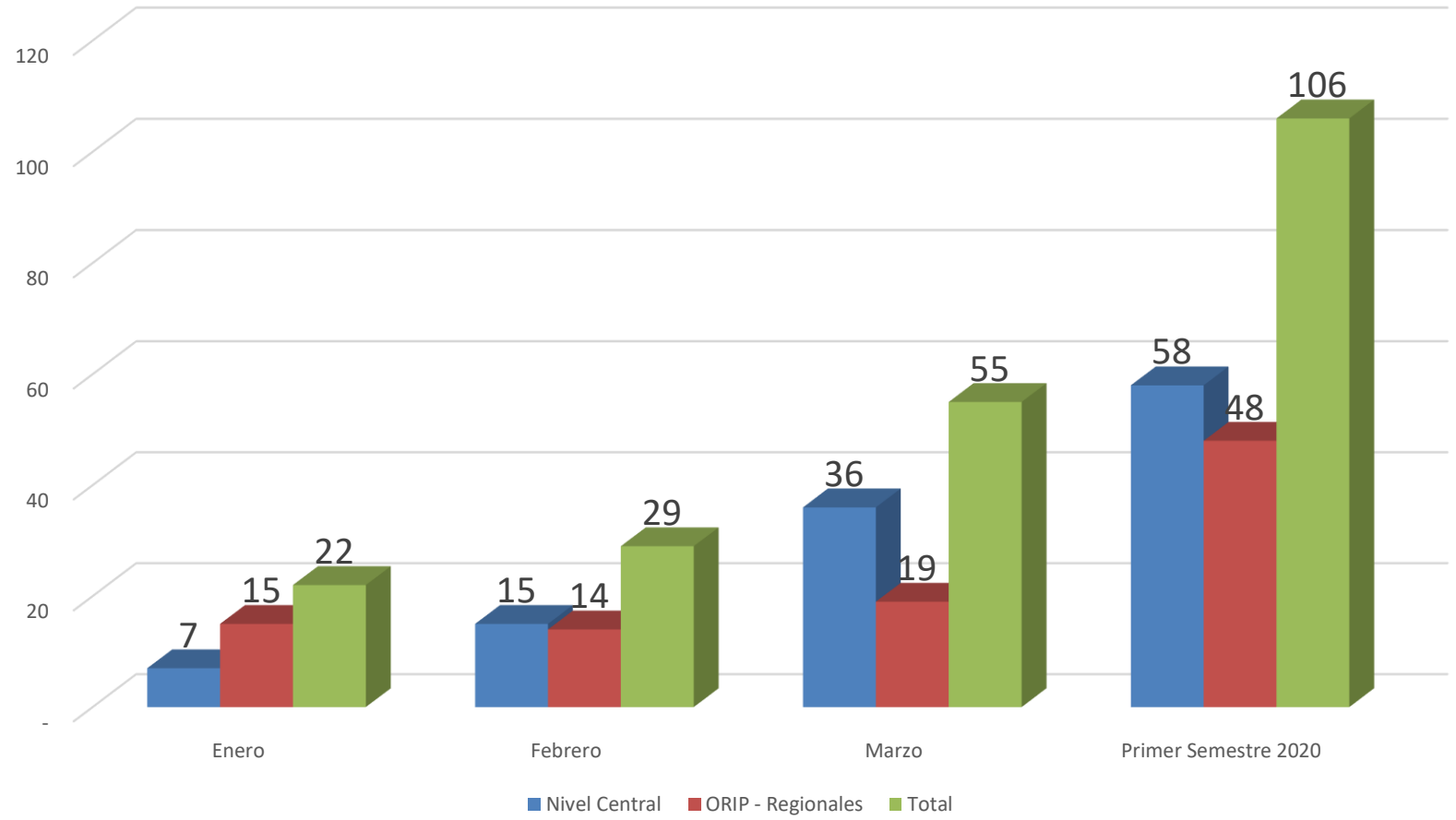



Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia | Enero | Febrero | Marzo | Primer Semestre 2020 | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Nivel Central | 7 | 15 | 36 | **58** | 55% |
| ORIP - Regionales | 15 | 14 | 19 | **48** | 45% |
| **Total** | **22** | **29** | **55** | **106** | **100%** |




Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

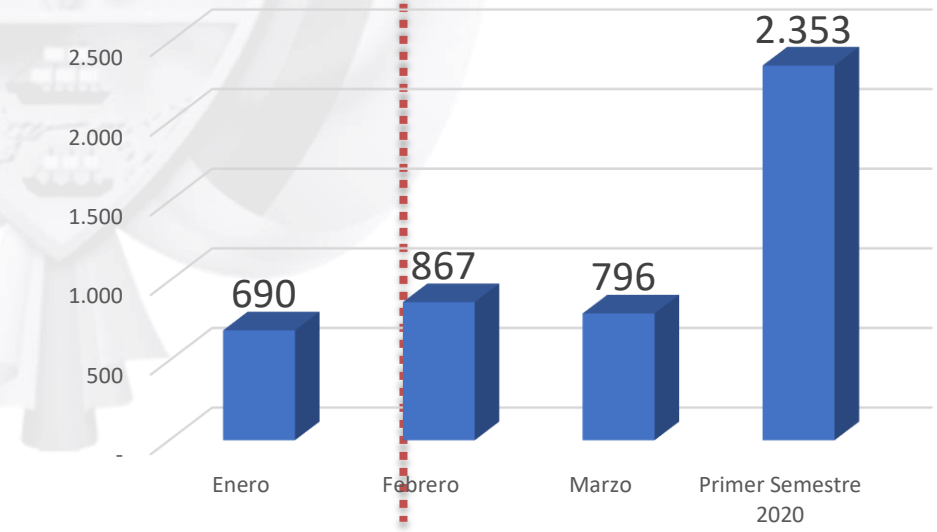
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.353

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



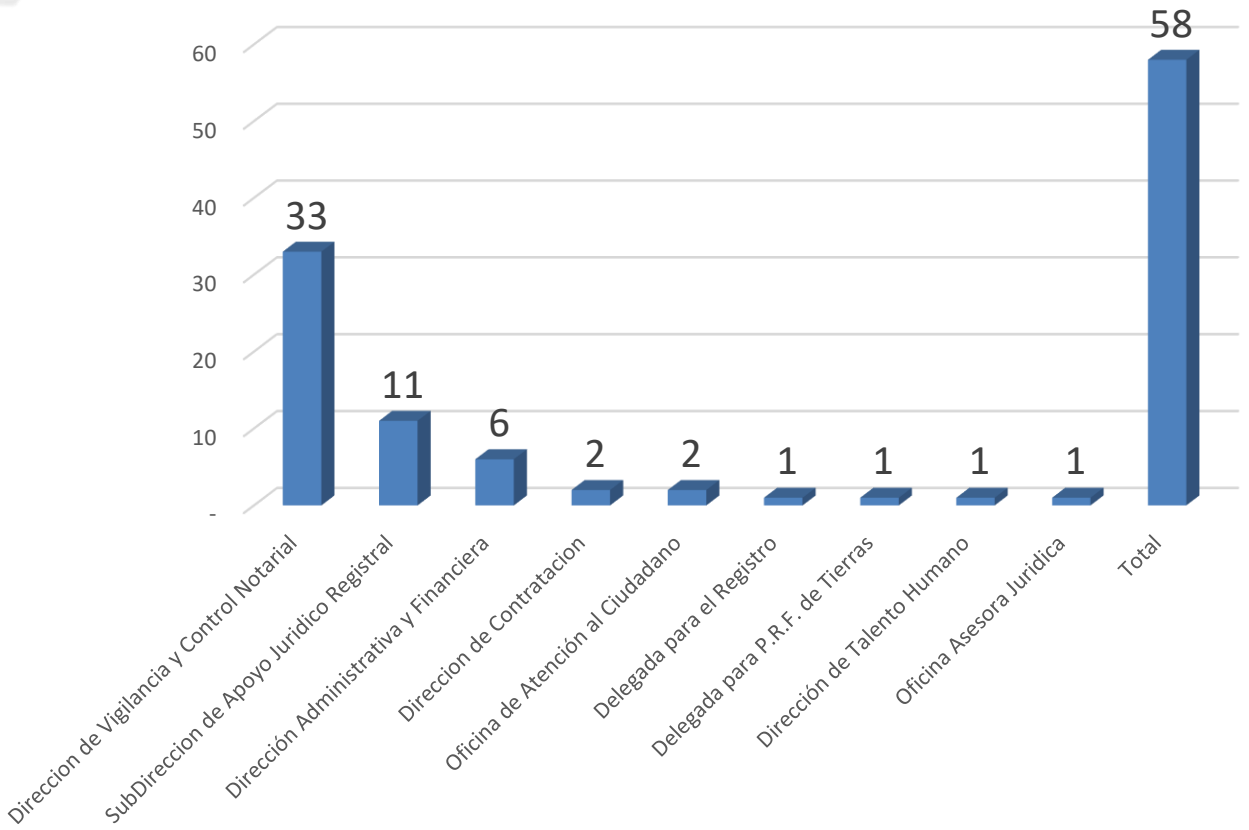

| Dependencia del Nivel Central | Radicadas | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Registro | 198 | 118 | 80 | 1 | 79 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 160 | 99 | 61 | 1 | 60 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 182 | 136 | 46 | 6 | 40 |
| Direccion de Administracion Notarial | 65 | 56 | 9 | - | 9 |
| Direccion de Contratacion | 12 | 7 | 5 | 2 | 3 |
| Dirección de Talento Humano | 39 | 32 | 7 | 1 | 6 |
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 536 | 166 | 370 | 33 | 337 |
| Dirección Regional Andina | 2 | 2 | - | - | - |
| Dirección Regional Caribe | 1 | 1 | - | - | - |
| Dirección Regional Centro | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Direccion Regional Pacifica | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Dirección Tecnica de Registro | 218 | 145 | 73 | - | 73 |
| Oficina Asesora de Planeacion | 9 | 6 | 3 | - | 3 |
| Oficina Asesora Jurídica | 214 | 31 | 183 | 1 | 182 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 567 | 552 | 15 | 2 | 13 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 63 | 36 | 27 | - | 27 |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 26 | 24 | 2 | - | 2 |
| Secretaria General | 14 | 6 | 8 | - | 8 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 45 | - | 45 | 11 | 34 |
| **Total** | **2.353** | **1.417** | **936** | **58** | **878** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas - Nivel Central = 58

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central | Pendientes Vencidas |
|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 33 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 11 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 6 |
| Direccion de Contratacion | 2 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 2 |
| Delegada para el Registro | 1 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 1 |
| Dirección de Talento Humano | 1 |
| Oficina Asesora Juridica | 1 |
| **Total** | **58** |




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

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

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 967

| Dirección Regional | Enero | Febrero | Marzo | Total radicadas |
|---|---|---|---|---|
| Andina | 61 | 46 | 52 | **159** |
| Caribe | 35 | 53 | 62 | **150** |
| Centro | 139 | 174 | 222 | **535** |
| Orinoquia | 15 | 27 | 24 | **66** |
| Pacífica | 10 | 25 | 22 | **57** |
| **Total** | **260** | **325** | **382** | **967** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

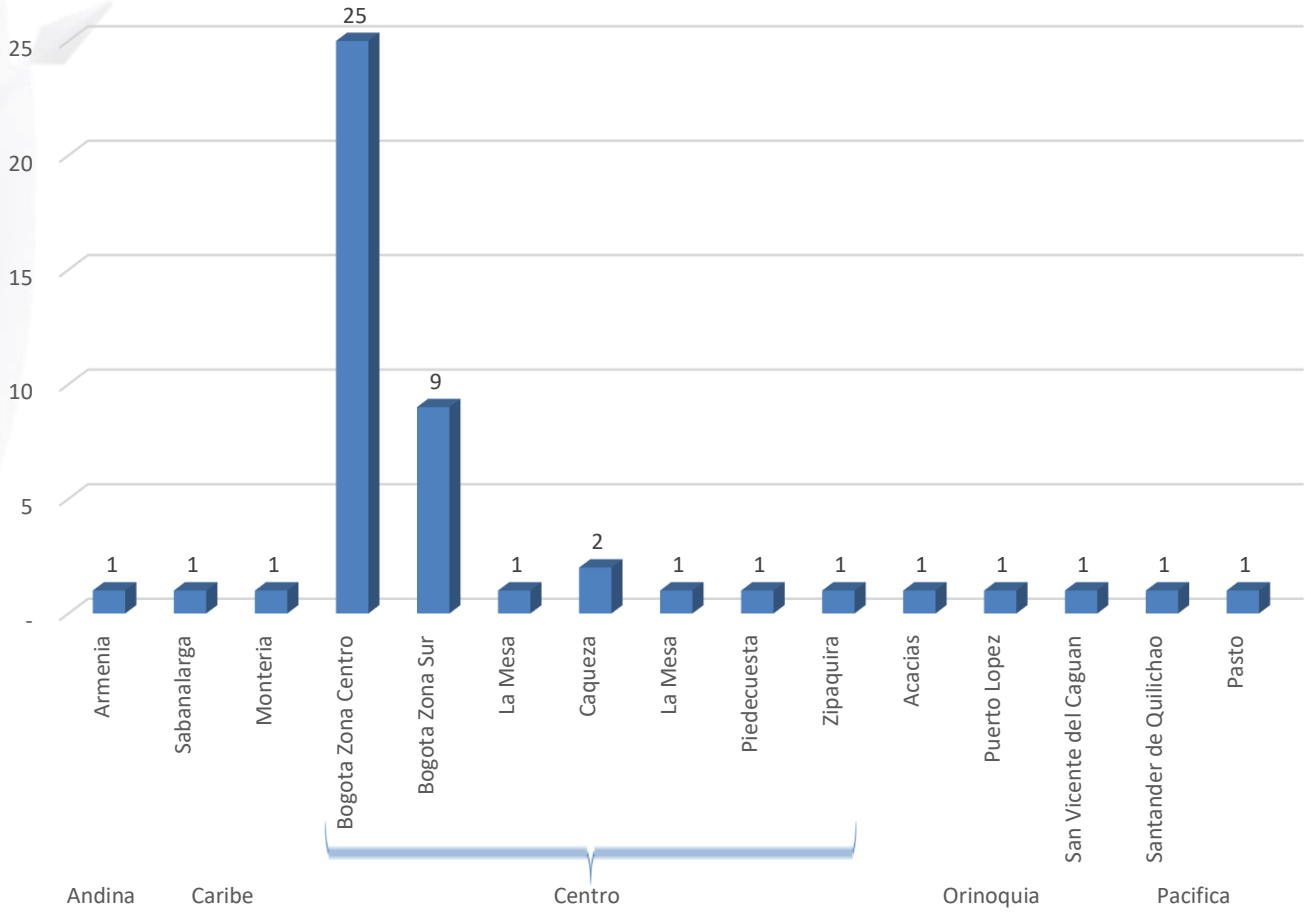
# PQRSD vencidas por Región - ORIP = 48

| Dirección Regional | Enero | Febrero | Marzo | Total vencidas |
|---|---|---|---|---|
| Andina | 1 | - | - | **1** |
| Caribe | 1 | - | 1 | **2** |
| Centro | 12 | 13 | 15 | **40** |
| Orinoquia | - | - | 3 | **3** |
| Pacífica | 1 | 1 | - | **2** |
| **Total** | **15** | **14** | **19** | **48** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas - ORIP = 48

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




| Direcciones Regionales | ORIP | Primer Trimestre 2020 Pendientes Vencidas |
|---|---|---|
| Andina | Armenia | 1 |
| Caribe | Sabanalarga | 1 |
| | Monteria | 1 |
| Centro | Bogota Zona Centro | 25 |
| | Bogota Zona Sur | 9 |
| | La Mesa | 1 |
| | Caqueza | 2 |
| | La Mesa | 1 |
| | Piedecuesta | 1 |
| | Zipaquira | 1 |
| Orinoquia | Acacias | 1 |
| | Puerto Lopez | 1 |
| | San Vicente del Caguan | 1 |
| Pacifica | Santander de Quilichao | 1 |
| | Pasto | 1 |
| **15** | **Total** | **48** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

| Regional | ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo) |
|---|---|---|
| Andina | Tamesis | 1 |
| Centro | Bogota Zona Centro | 13 |
| | Bogota Zona Sur | 18 |
| | Caqueza | 2 |
| | La Mesa | 2 |
| | Piedecuesta | 1 |
| | Soacha | 1 |
| | Zipaquira | 1 |
| Caribe | Monteria | 1 |
| Orinoquia | Acacias | 1 |
| | Puerto Lopez | 1 |
| | San Vicente del Caguan | 1 |
| | **Total** | **43** |

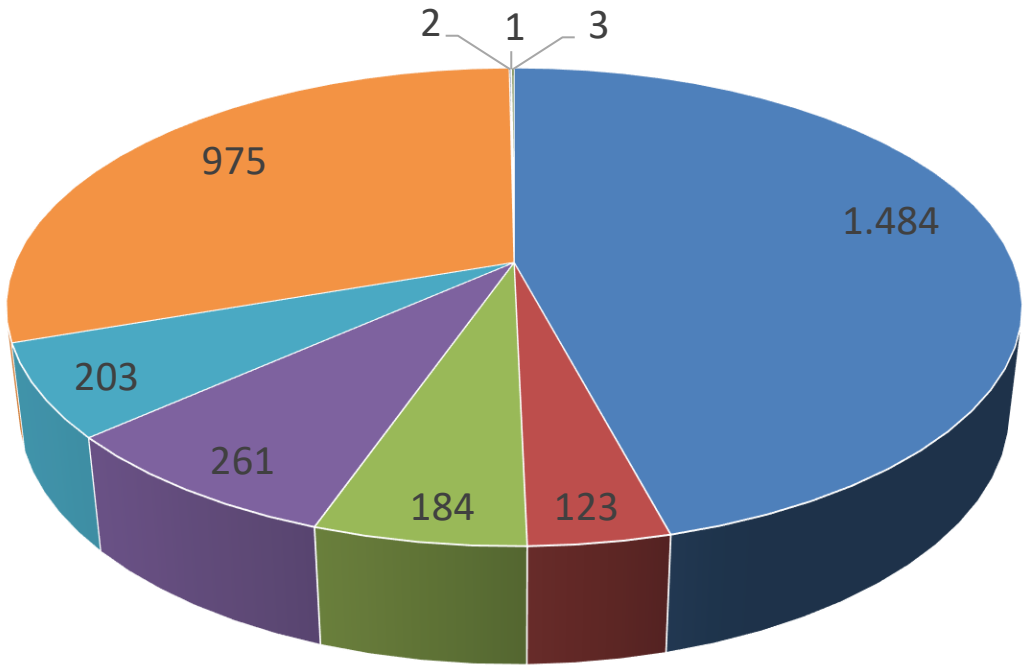
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD – Primer trimestre

| Categoria | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| Peticiones | 1.484 | 46% |
| Peticiones incompletas | 123 | 4% |
| Peticiones entre autoridades | 184 | 6% |
| No Competencia | 261 | 8% |
| Quejas | 203 | 6% |
| Reclamos | 975 | 30% |
| Sugerencias | 2 | 0% |
| Denuncias por corrupcion | 1 | 0% |
| Felicitaciones | 3 | 0% |




Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Primer trimestre

| Categoría | Clase | Cantidad |
|---|---|---|
| Peticiones | Consultas de meritos | 8 |
| | Consultas juridicas | 183 |
| | Curadurías | 14 |
| | Formalización | 9 |
| | Información General | 158 |
| | Información Notarial | 199 |
| | Informacion Registral | 669 |
| | Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras | 41 |
| | Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías | 3 |
| | Información Tramite Legalización de Tierras | 3 |
| | Interes particular | 145 |
| | Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito | 14 |
| | Solicitud de documentos | 38 |
| Peticiones incompletas | Peticiones incompletas | 123 |
| Peticiones entre autoridades | Peticiones entre autoridades | 184 |
| No competencia | Certificado hijo único | 1 |
| | Traslado | 260 |
| Quejas | Curador | 5 |
| | Funcionario | 29 |
| | Notarias | 1 |
| | Notario | 127 |
| | Registrador | 41 |
| Reclamos | Agilizadores electrónicos | 1 |
| | Licencias y certificaciones de Curadurías | 5 |
| | Protección, Restitución y Formalización de Tierras | 7 |
| | Servicios en linea | 272 |
| | Tramite Nivel Central | 5 |
| | Tramite notarial | 224 |
| | Tramite registral | 461 |
| Sugerencias | Oficinas de Registro | 1 |
| | Nivel Central | 1 |
| Denuncias por corrupcion | Oficinas de Registro | 1 |
| Felicitaciones | Felicitaciones | 3 |

Fuente: Plataforma SISG

# Quejas presentadas durante el primer trimestre 2020 = 203

| Tema | Oficinas en el país | Cantidad de quejas | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Notarias | 907 | 1 | 0% |
| Notario | 907 | 127 | 14% |
| Registradores de Instrumentos Públicos | 195 | 41 | 21% |
| Curadurias | 75 | - | 0% |
| Curador | 75 | 5 | 7% |
| Funcionarios (Planta global SNR / ORIP) | 2.259 | 29 | 1,3% |
| | | **203** | |

Fuente: Plataforma SISG

# Denuncia presentada en el primer trimestre = 1

| Categoria | Clase | Cantidad | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Denuncias por corrupcion | Oficinas de Registro | 1 | El ciudadano Adan Morales Carretero presenta un derecho de petición contra la Oficina de Bogotá Zona Sur - Radicado SNR2020ER012413 |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# CONCLUSIONES

- Durante el primer trimestre de 2020, se radicaron 14.519 solicitudes por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el primer trimestre el canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico con 6.234 atenciones, equivalente al 43%, seguido del presencial con 3.782, equivalente el 26% y por ultimo el canal virtual plataforma con 3.320, equivalente al 23%

- De manera presencial se atendieron 3.782 ciudadanos, equivalente al 26%, 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). El mayor numero se atenciones se presento en el mes de enero con 1.512, seguido de febrero con 1.417 y en ultimo lugar marzo con 853.

- Como consecuencia de la pandemia creada por el Covid -19, en el mes de marzo, fue necesario reemplazar la atención presencial por la atención a través del *CHA*T, atendiendo por este canal 246 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal telefónico, fue de 6.234 equivalente a un 43%. El mes en el cual se presento el mayor numero de atenciones vía telefónica fue el mes de febrero con 2.226, seguido de marzo con 2.207 y por último enero con 1.801

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# CONCLUSIONES

- Se recibieron 937 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 6%. En marzo se atendieron 457 correos, seguido del mes de febrero con 320 y por ultimo enero con 160 correos atendidos. Se respondieron de manera inmediata 391 correos, los demás correos, es decir, 546 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se recibieron 3.320 solicitudes, equivalente al 23%. El mes en el que mayor numero de PQRSD se recibieron fue en febrero con 1.192, seguido de marzo con 1.178, y por ultimo enero con 950 PQRSD.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 46% seguido de los reclamos con un 30% y las quejas con un 6%.

- En el trimestre se presentaron 261 traslados por competencia. Febrero presento el mayor numero con 105, seguido de marzo con 89, y por ultimo enero con 67.

- El número más alto de reclamos se presento en los tramites registrales con 461, por tramites notarial se recibieron 224 reclamos y por servicios en línea por la generación de certificados de tradición y certificados de no propiedad se recibieron 272 reclamos.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 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 127 quejas contra Notarias, equivalente al 14%, 41 quejas contra Oficinas de Registro, equivalente al 21%, 29 quejas contra funcionarios y 5 contra Curadurías.