INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

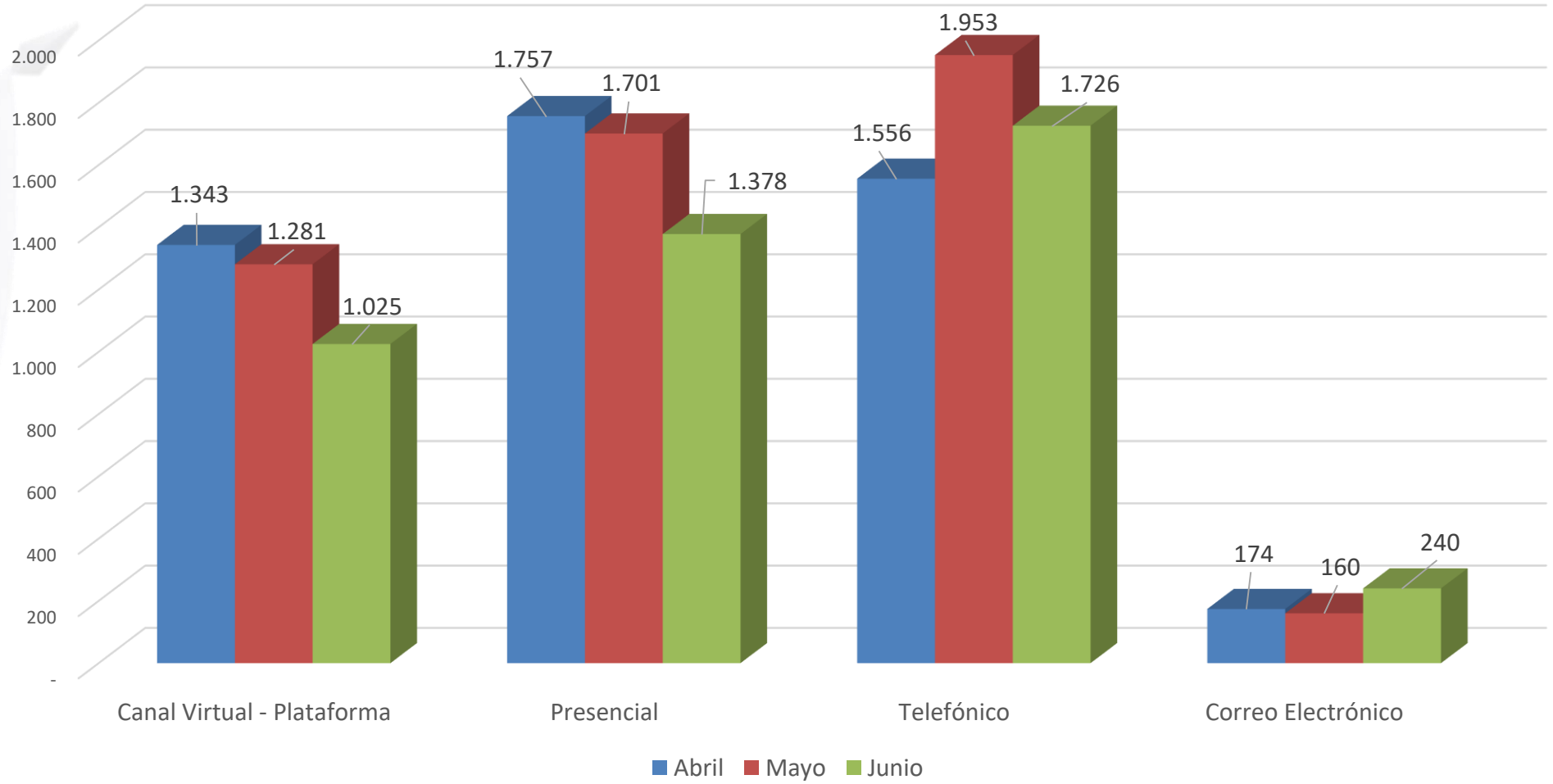
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

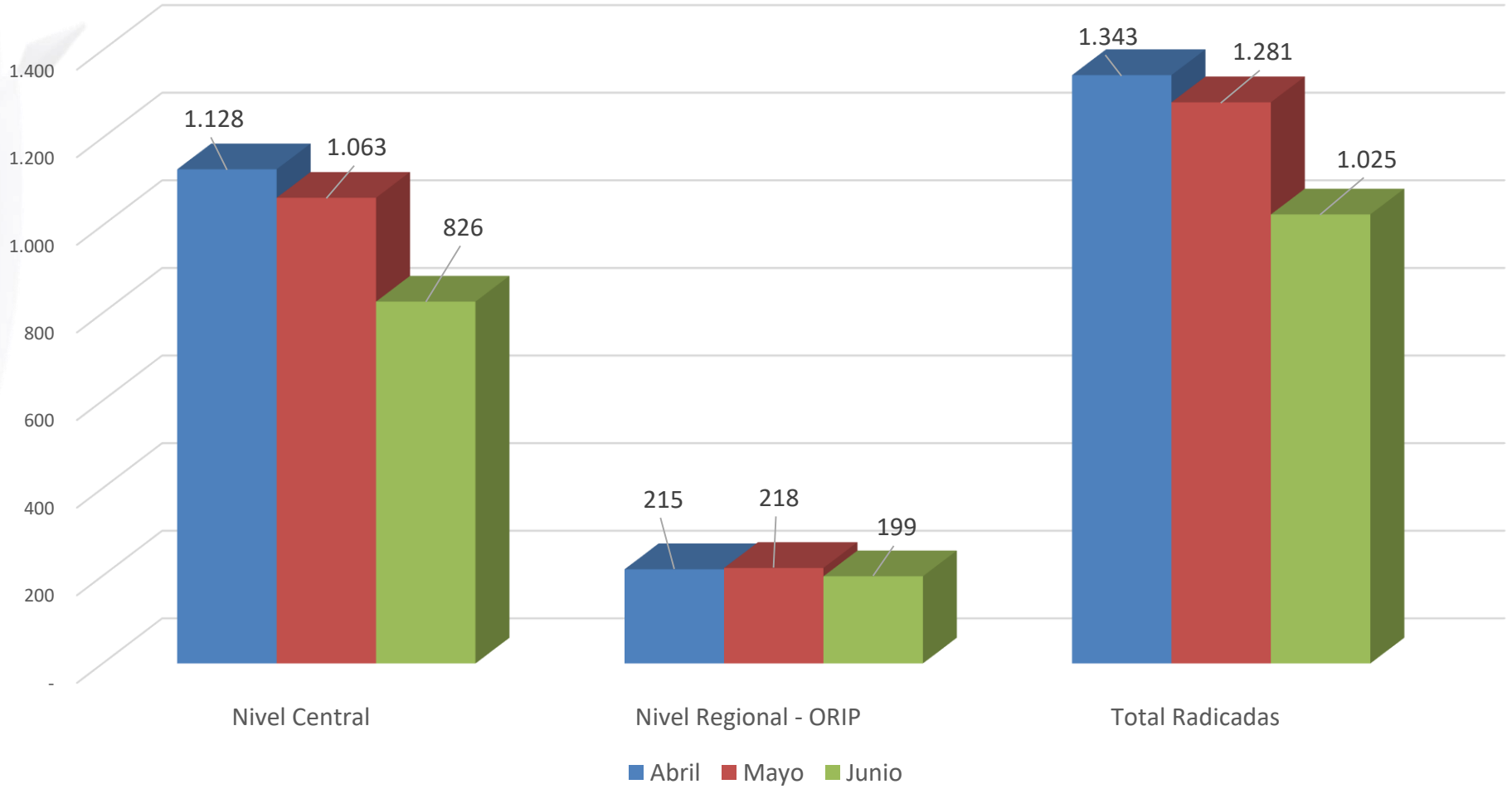
MES	Canal Virtual - Plataforma	Presencial	Telefónico	Correo Electrónico	Total Mes
Abril	1.343	1.757	1.556	174	4.830
Mayo	1.281	1.701	1.953	160	5.095
Junio	1.025	1.378	1.726	240	4.369
Total	**3.649**	**4.836**	**5.235**	**574**	**14.294**
	26%	34%	37%	4%	100%



PQRSD radicadas – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

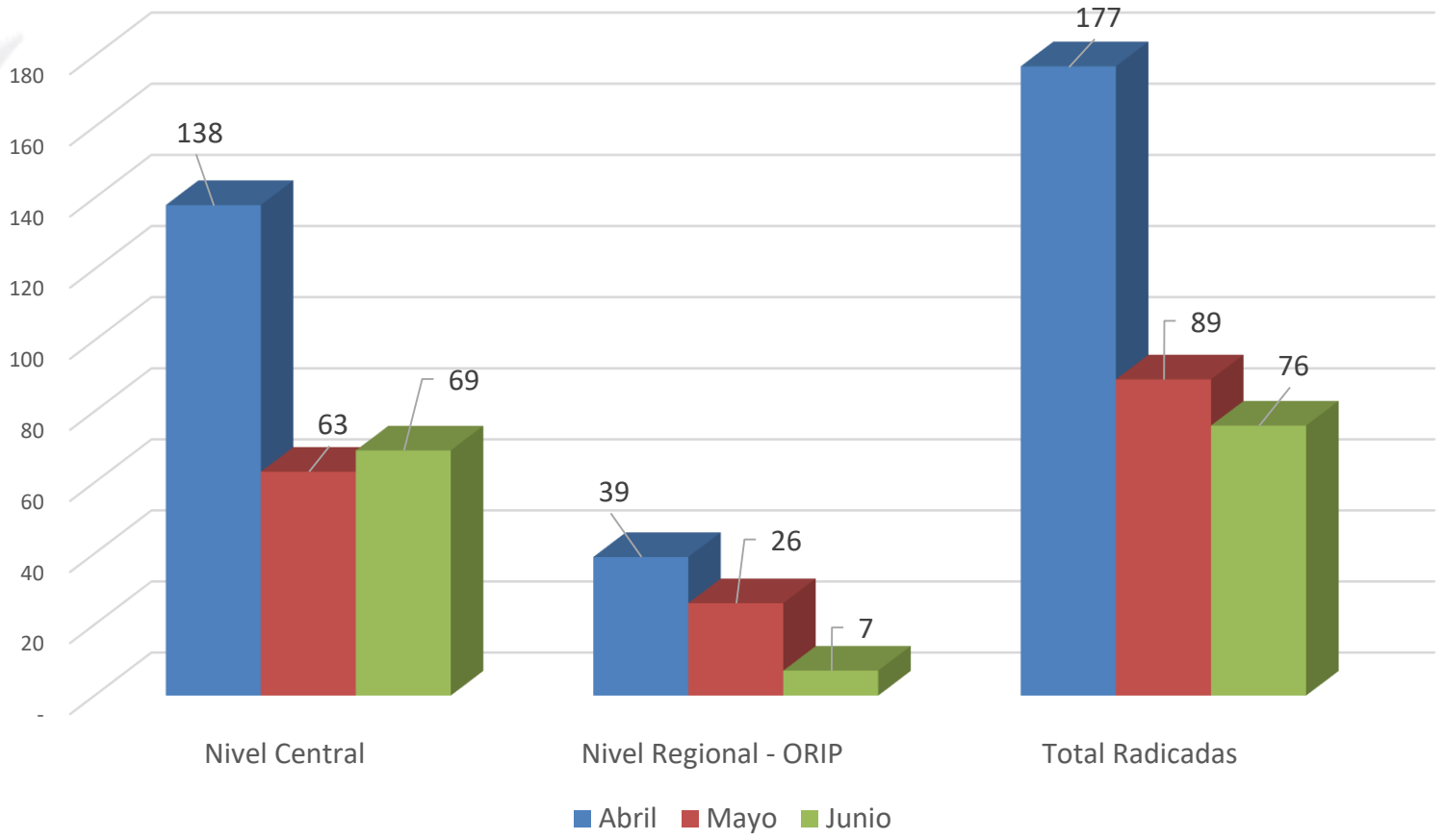
MES	Nivel Central	Nivel Regional - ORIP	Total Radicadas
Abril	1.128	215	1.343
Mayo	1.063	218	1.281
Junio	826	199	1.025
Segundo Trimestre	**3.017**	**632**	**3.649**
	83%	17%	100%



Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Central	Nivel Regional - ORIP	Total vencidas
Abril	138	39	177
Mayo	63	26	89
Junio	69	7	76
Segundo Trimestre	**270**	**72**	**342**
	79%	21%	100%



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)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13
Dirección Regional Orinoquia	1	1	1	3	3
Oficina Asesora Jurídica	45	24	22	43	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	4	-	-	1	-
Dirección Regional Centro	-	-	1	1	2
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	9	6	3	-	1
Dirección de Contratación	5	2	5	2	-
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4	-	-
Secretaria General	-	-	2	5	-
Dirección Regional Andina	1	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	1	1	1	-
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**

Se observa una disminución del 49,3% de las PQRSD vencidas, comparando el 9 de agosto contra el 21 de febrero. Es decir, que la gestión realizada por el Nivel Central ha sido buena, pasando de 904 PQRSD vencidas a 458.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

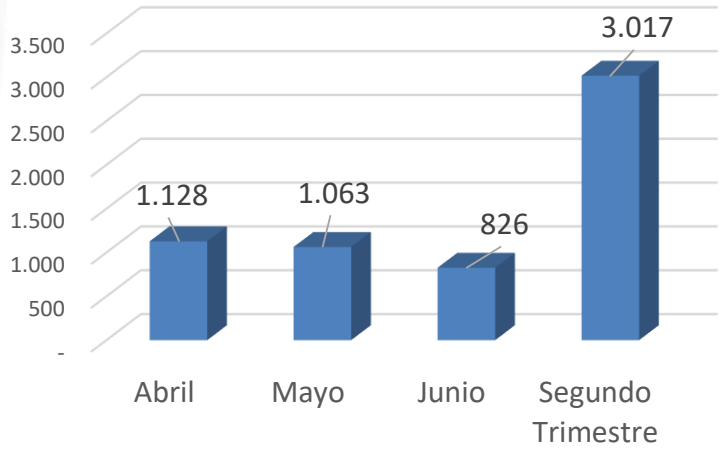
Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Central
Abril	1.128
Mayo	1.063
Junio	826
Segundo Trimestre	**3.017**

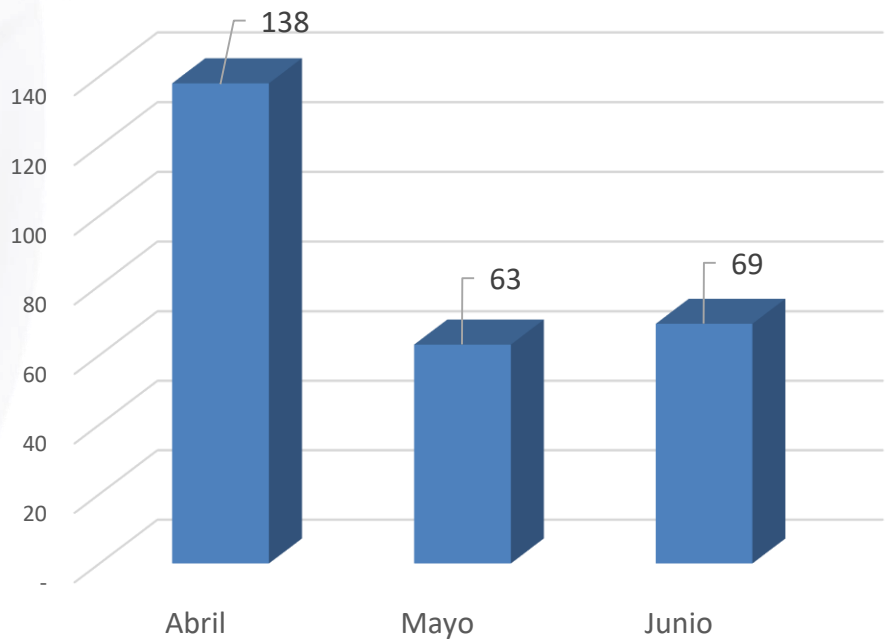


Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total
Delegada para el Registro	35	66	73	174
Delegada para P.R.F. de Tierras	47	38	36	121
Dirección Administrativa y Financiera	77	71	46	194
Dirección de Administración Notarial	25	59	47	131
Dirección de Contratación	2	4	2	8
Dirección de Talento Humano	9	8	20	37
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	202	170	154	526
Dirección Regional Centro	-	1	-	1
Dirección Regional Andina	1	-	-	1
Dirección Regional Orinoquia	2	-	-	2
Dirección Tecnica de Registro	84	107	69	260
Oficina Asesora Juridica	95	97	78	270
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	5	5
Oficina de Atención al Ciudadano	498	390	248	1.136
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	22	18	69
Oficina de Tecnologías de la Información	6	8	12	26
Secretaria General	4	3	5	12
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	12	19	13	44
Total	**1.128**	**1.063**	**826**	**3.017**

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Nivel Central
Abril	138
Mayo	63
Junio	69
Segundo Trimestre	**270**



Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total
Delegada para el Registro	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	2	-	-	2
Dirección Administrativa y Financiera	15	7	8	30
Direccion de Administracion Notarial	-	2	1	3
Direccion de Contratacion	-	-	-	-
Dirección de Talento Humano	7	2	10	19
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	94	39	45	178
Direccion Regional Centro	-	1	-	1
Direccion Regional Andina	-	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	1	-	-	1
Dirección Tecnica de Registro	5	-	-	5
Oficina Asesora Juridica	9	12	4	25
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	1
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-
Secretaria General	1	-	1	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	1	-	-	1
Total	**138**	**63**	**69**	**270**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD radicadas

ORIP por Regional	Abril	Mayo	Junio	Total
Andina	10	25	25	60
Caribe	42	31	32	105
Centro	143	133	104	380
Orinoquia	7	9	25	41
Pacifica	13	20	13	46
Total	**215**	**218**	**199**	**632**

Total PQRSD vencidas

ORIP por Regional	Abril	Mayo	Junio	Total
Andina	2	6	1	9
Caribe	2	-	2	4
Centro	33	17	3	53
Orinoquia	1	1	-	2
Pacifica	1	2	1	4
Total	**39**	**26**	**7**	**72**

Total PQRSD vencidas por ORIP

ORIP por Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total
Andina	Girardota	1	-	-	1
	Marinilla	-	5	-	5
	Amalfi	-	1	-	1
	Apartado	-	-	1	1
	Medellin Norte	1	-	-	1
Caribe	Barranquilla	2	-	-	2
	Soledad	-	-	1	1
	Simiti	-	-	1	1
Central	Bogota Zona Norte	2	1	1	4
	Bogota Zona Centro	12	3	-	15
	Bogota Zona Sur	13	9	2	24
	Soacha	-	2	-	2
	Melgar	-	1	-	1
	Bucaramanga	1	-	-	1
	Caqueza	1	-	-	1
	Chaparral	1	1	-	2
	Cucuta	1	-	-	1
	Pitalito	1	-	-	1
	Purificacion	1	-	-	1
Orinoquia	Yopal	1	-	-	1
	San Martin	-	1	-	1
Pacifica	Palmira	1	-	-	1
	Popayan	-	1	-	1
	Pasto	-	1	-	1
	Cali	-	-	1	1
	Total	**39**	**26**	**7**	**72**

Total PQRSD vencidas acumuladas

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)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2
Centro	Bogota Zona Centro	-	-	-	-	8
	Bogota Zona Sur	10	7	24	11	10
	Soacha	2	-	1	1	1
Caribe	Cartagena	-	-	-	-	1
	Monteria	-	-	-	-	1
	Soledad	-	-	-	-	2
	Valledupar	-	-	-	-	1
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1
	Palmira	-	-	-	-	1
	Pasto	-	-	-	-	1
Orinoquia	-	-	-	-	-	-
	Total	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**

Resumen primer semestre 2019 – PQRSD radicadas mensualmente

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Nivel Central	1.009	1.113	1.124	1.128	1.063	826	6.263
Nivel Regional - ORIP	257	253	257	215	218	199	1.399
Total	**1.266**	**1.366**	**1.381**	**1.343**	**1.281**	**1.025**	**7.662**

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.
- La Oficina de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Sur, presenta el mayor número de PQRSD vencidas en el segundo trimestre de 2019
- En el Nivel Central, se ha logrado una disminución de las PQRSD vencidas en un 49,3% bajando de 904 a 458 en el período comprendido entre el 21 de febrero al 9 de agosto de 2019
- En el Nivel Regional – ORIP, se observa un incremento de las PQRSD vencidas, aumentando de 12 a 29 en el período comprendido entre el 19 de febrero al 12 de Agosto de 2019