PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

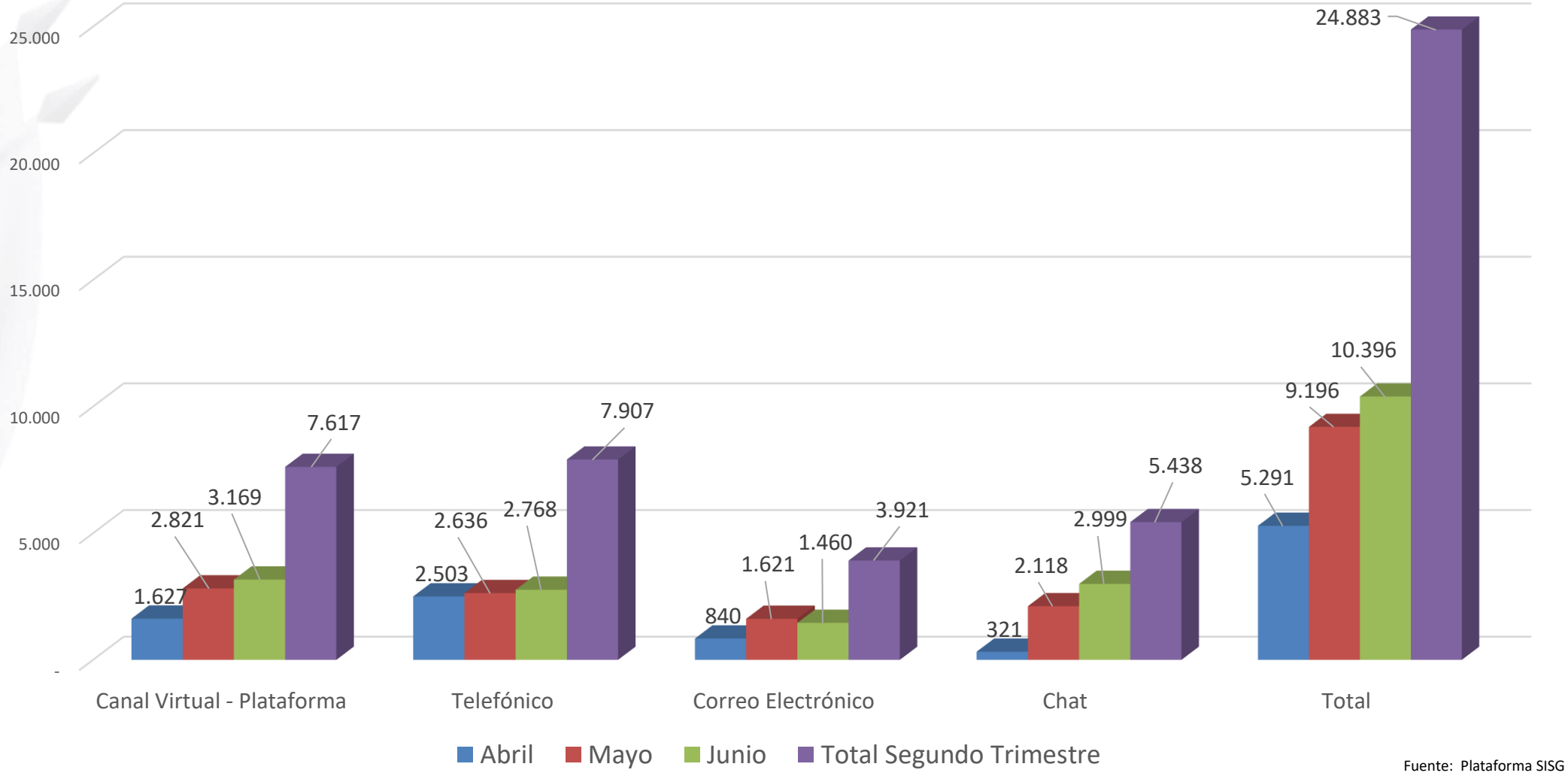
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	1.627	2.821	3.169	7.617	31%
Telefónico	2.503	2.636	2.768	7.907	32%
Correo Electrónico	840	1.621	1.460	3.921	16%
Chat	321	2.118	2.999	5.438	22%
Total	**5.291**	**9.196**	**10.396**	**24.883**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



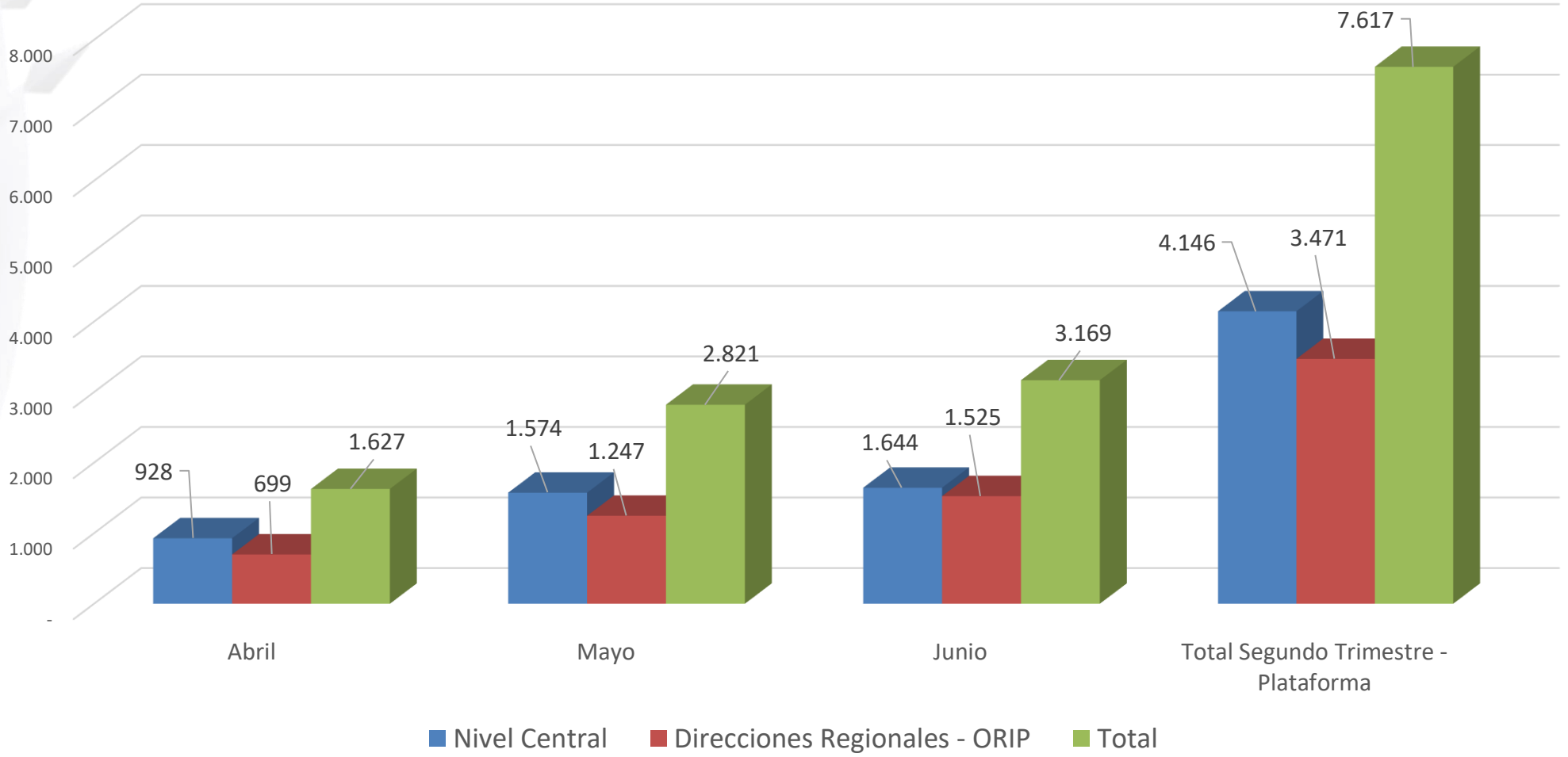
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 7.617

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre - Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	928	1.574	1.644	4.146	54%
Direcciones Regionales - ORIP	699	1.247	1.525	3.471	46%
Total	**1.627**	**2.821**	**3.169**	**7.617**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



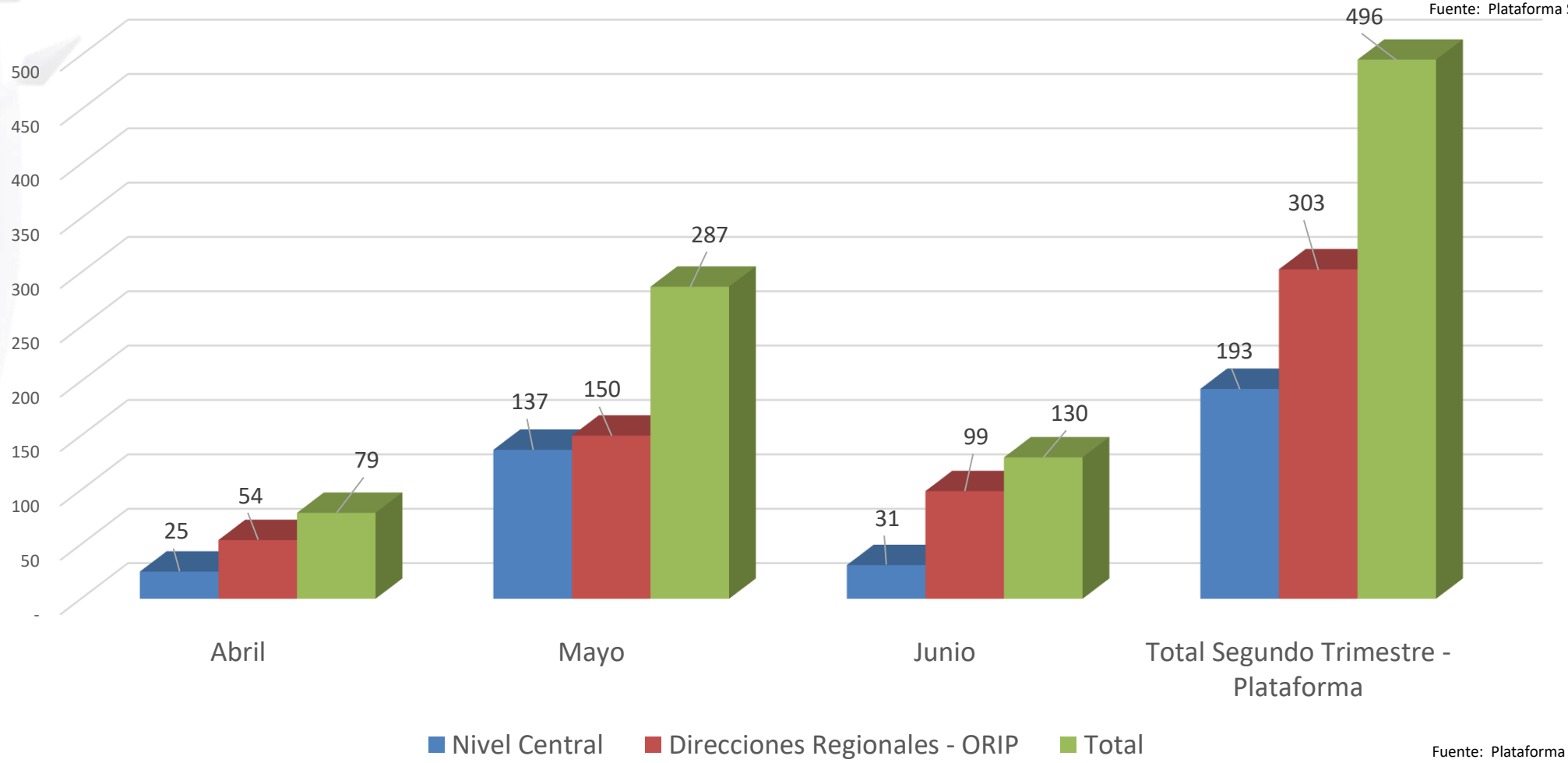
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre - Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	25	137	31	193	39%
Direcciones Regionales - ORIP	54	150	99	303	61%
Total	**79**	**287**	**130**	**496**	**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 = 4.146

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

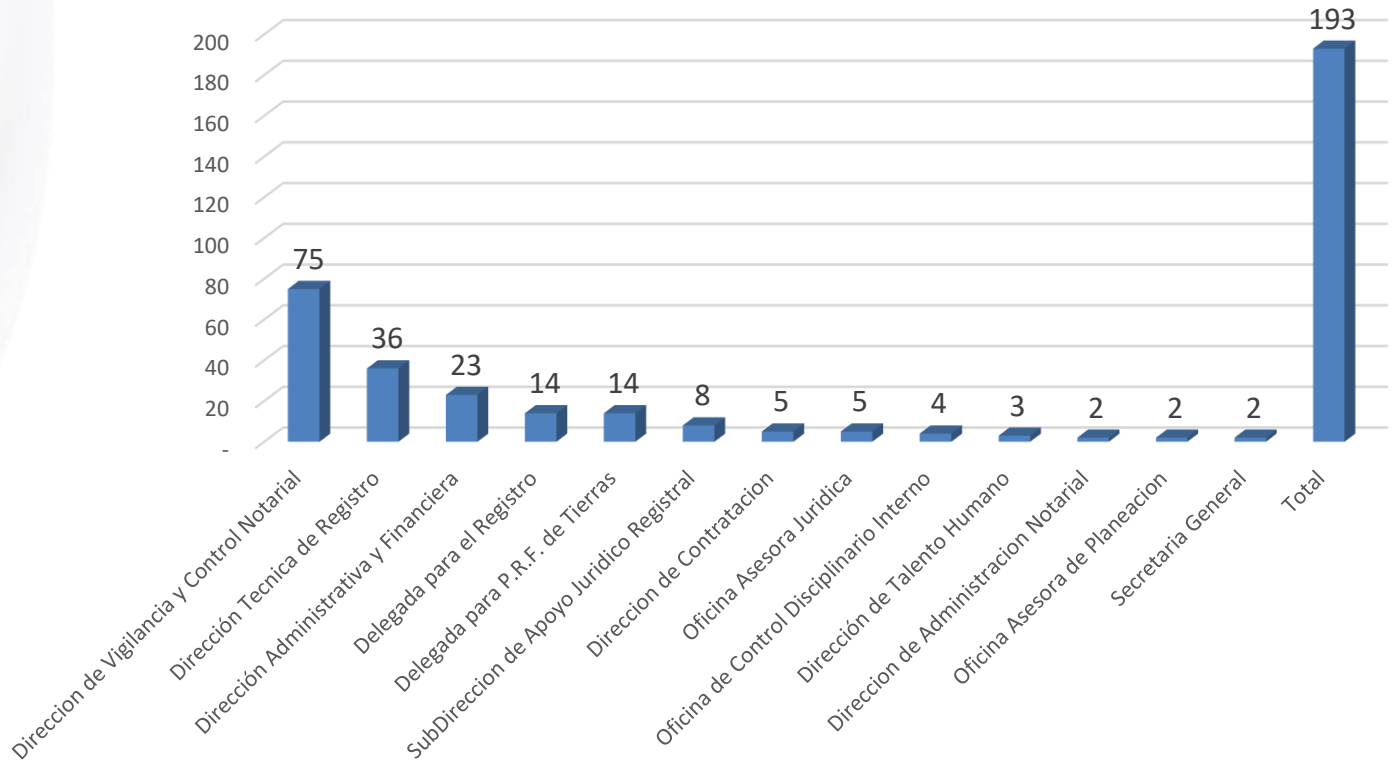
Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	177	92	85	14	71
Delegada para P.R.F. de Tierras	381	317	64	14	50
Despacho del Superintendente	1	-	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	263	177	86	23	63
Direccion de Administracion Notarial	132	96	36	2	34
Direccion de Contratacion	24	12	12	5	7
Dirección de Talento Humano	97	85	12	3	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	570	226	344	75	269
Dirección Regional Andina	1	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	873	742	131	36	95
Oficina Asesora de Planeacion	22	9	13	2	11
Oficina Asesora Juridica	231	78	153	5	148
Oficina de Atención al Ciudadano	1.146	1.145	1	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	41	29	12	4	8
Oficina de Tecnologias de la Información	90	81	9	-	9
Secretaria General	19	13	6	2	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	78	20	58	8	50
Total	**4.146**	**3.122**	**1.024**	**193**	**831**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central = 193

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	75
Dirección Tecnica de Registro	36
Dirección Administrativa y Financiera	23
Delegada para el Registro	14
Delegada para P.R.F. de Tierras	14
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	8
Direccion de Contratacion	5
Oficina Asesora Juridica	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Dirección de Talento Humano	3
Direccion de Administracion Notarial	2
Oficina Asesora de Planeacion	2
Secretaria General	2
Total	**193**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	506
Dirección Administrativa y Financiera	20
Dirección de Talento Humano	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Oficina Asesora Juridica	4
Oficina de Atención al Ciudadano	-
Direccion de Contratacion	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	7
Direccion Administracion Notarial	1
Direccion Tecnica de Registro	13
Secretaria General	-
Regional Andina	-
Total	**551**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 3.471

Dirección Regional	Abril	Mayo	Junio	Total radicadas Segundo trimestre
Andina	90	121	161	**372**
Caribe	75	113	190	**378**
Centro	446	859	983	**2.288**
Orinoquia	36	51	54	**141**
Pacífica	52	103	137	**292**
Total	**699**	**1.247**	**1.525**	**3.471**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 303

Dirección Regional	Abril	Mayo	Junio	Total radicadas Segundo trimestre
Andina	4	7	-	**11**
Caribe	10	4	6	**20**
Centro	34	104	79	**217**
Orinoquia	4	5	3	**12**
Pacífica	2	30	11	**43**
Total	**54**	**150**	**99**	**303**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - ORIP = 303

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Apartado	1
	Calarcá	2
	Marinilla	5
	Medellín Zona Sur	1
	Yarumal	2
Caribe	Barranquilla	2
	Chimichagua	2
	Cienaga	1
	Corozal	2
	El Banco	1
	Fundación	1
	Magangué	1
	Montería	1
	Plato	2
	Simiti	1
	Sincelejo	3
	Sitionuevo	3
Centro	Barrancabermeja	1
	Bogota Zona Centro	95
	Bogota Zona Norte	3
	Bogota Zona sur	85
	Caqueza	1
	Chaparral	4
	Duitama	2
	El Cocuy	1
	Fresno	6
	Gacheta	1
	Honda	1
	La Mesa	2
	Libano	1
	Melgar	1
	Miraflores	1
	Moniquira	2
	Pitalito	5
	Purificacion	3
	Soacha	2
Orinoquia	Leticia	1
	Mocoa	1
	Paz de Ariporo	2
	Puerto Carreño	4
	Puerto Lopez	3
	San Martin	1
Pacifica	Bolivar (Cauca)	1
	Cali	8
	Cartago	10
	Ipiales	1
	Palmira	13
	Pasto	2
	Popayan	3
	Puerto Tejada	1
	Santander de Chilichao	3
	Tuquerres	1
	Total	**303**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Andina	Apartado	1
	Santa Rosa de Cabal	1
	Segovia	1
Centro	Bogotá Zona Norte	1
	Bogotá Zona Centro	58
	Bogotá Zona Sur	49
	Barrancabermeja	1
	Cáqueza	3
	Chaparral	5
	El Cocuy	1
	Honda	1
	Melgar	1
	Miraflores	1
	Moniquira	3
	Libano	1
	La Mesa	1
	Pacho	1
	Pitalito	10
	Purificacion	2
	Soacha	1
Caribe	Cienaga	1
	Chimichagua	1
	Corozal	3
	El Banco	2
	El Carmen de Bolivar	1
	Fundacion	1
	Sitionuevo	3
	Plato	3

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)
Pacifica	Bolívar (Cauca)	2
	Cali	2
	Cartago	2
	Ipiales	2
	La Union	2
	Pasto	2
	Palmira	2
	Popayan	2
	Puerto Tejada	2
	Santander de Quilichao	2
	Tumaco	2
	Tuquerres	2
Orinoquia	Paz de Ariporo	2
	Puerto Carreño	2
	Puerto Lopez	2
	Total	**211**

Fuente: Plataforma SISG

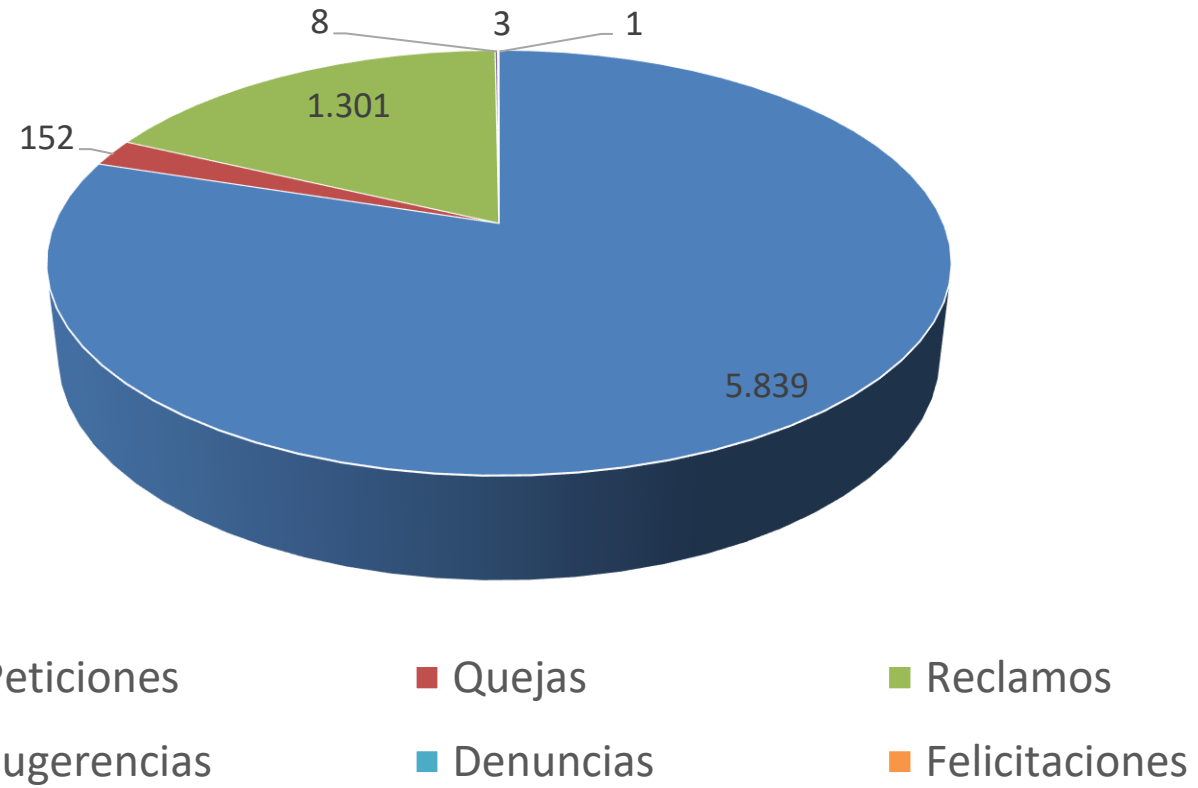
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD – Segundo trimestre

Categoria	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Peticiones	1.240	2.280	2.319	5.839	80%
Quejas	25	42	85	152	2%
Reclamos	263	490	548	1.301	18%
Sugerencias	1	3	4	8	0%
Denuncias	-	2	1	3	0%
Felicitaciones	-	1	-	1	0%
Total	**1.529**	**2.818**	**2.957**	**7.304**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Segundo trimestre

Categoria	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	823	1.410	1.649	3.882
Quejas	25	42	85	152
Reclamos	263	490	548	1.301
Sugerencias	1	3	4	8
Denuncias por corrupcion	-	2	1	3
Peticion entre autoridades	215	570	430	1.215
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	3	3
Peticiones incompletas	55	120	98	273
Traslado No Competencia	147	179	137	463
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	2	3
Felicitaciones	-	1	-	1
Total	**1.529**	**2.818**	**2.957**	**7.304**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2020, se generó un incremento de solicitudes de información y PQRSD por los diferentes canales de atención, pasando de 14.519 en el primer trimestre a 24.883, equivalente al 71% .

- En el segundo trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico con 7.907 atenciones, equivalente al 32%, seguido del canal virtual - plataforma con 7.617 PQRSD equivalente al 31%, en tercer lugar está el chat con 5.438 atenciones, equivalente al 22% y finalmente el correo electrónico con 3.921 solicitudes de información atendidas, equivalente al 16%.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 5.438 ciudadanos, equivalente al 22%. En el mes que mas atenciones se realizo fue en el mes de junio con 2.999, seguido del mes de mayo con 2.118 y abril con 321.

- El número de llamada recibidas por el canal telefónico, fue de 7.907 equivalente a un 32%. El mes en el cual se presento el mayor numero de atenciones vía telefónica fue el mes de junio con 2.768, seguido de mayo con 2.636 y por último abril con 2.503

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Se recibieron 3.921 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 16%. En mayo se atendieron 1.621 correos, seguido del mes de junio con 1.460 y por ultimo abril con 840 correos atendidos. Se respondieron de manera inmediata 1.235 correos, los demás correos, es decir, 2.686 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se recibieron 7.617 solicitudes, equivalente al 31%. El mes en el que mayor numero de PQRSD se recibieron fue en junio con 3.169, seguido de mayo con 2.821 y por ultimo abril con 1.627 PQRSD.

- En primer trimestre se radicaron en la plataforma virtual 3.320, de las cuales se vencieron 661 PQRSD equivalente al 19%y en el segundo trimestre se radicaron por el mismo canal 7.617 con un incremento del 129%, de las cuales se vencieron762PQRSD equivalente al 10%

- En primer trimestre en el nivel central se radicaron en la plataforma virtual 2.353 y en el segundo trimestre se radicaron por el mismo canal 4.146 con un incremento del 76%

- En primer trimestre en las ORIP se radicaron en la plataforma virtual 967 y en el segundo trimestre se radicaron por el mismo canal 3.471 con un incremento del 258%

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 80% seguido de los reclamos con un 18% y las quejas con un 2%.

- En el trimestre se presentaron 463 traslados por competencia. Mayo presentó el mayor número con 179, seguido de abril con 147 y por ultimo junio con 137.

- Como estrategia para disminuir los traslados por competencia a la Registraduría, se publico en el mes de abril en la pagina web de la Entidad un aviso con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.