INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

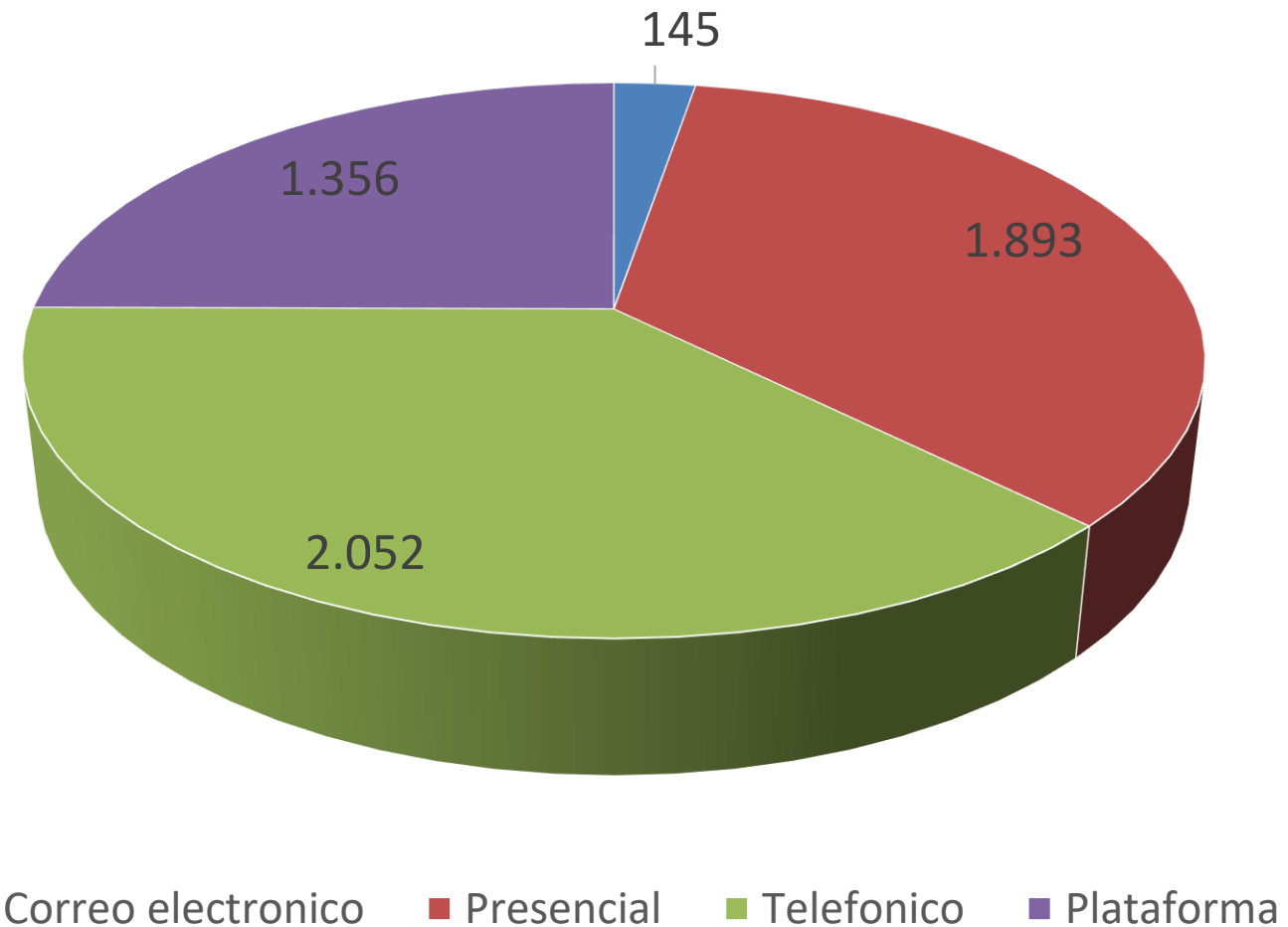
SEPTIEMBRE 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas en el mes de septiembre por canal = 5.446

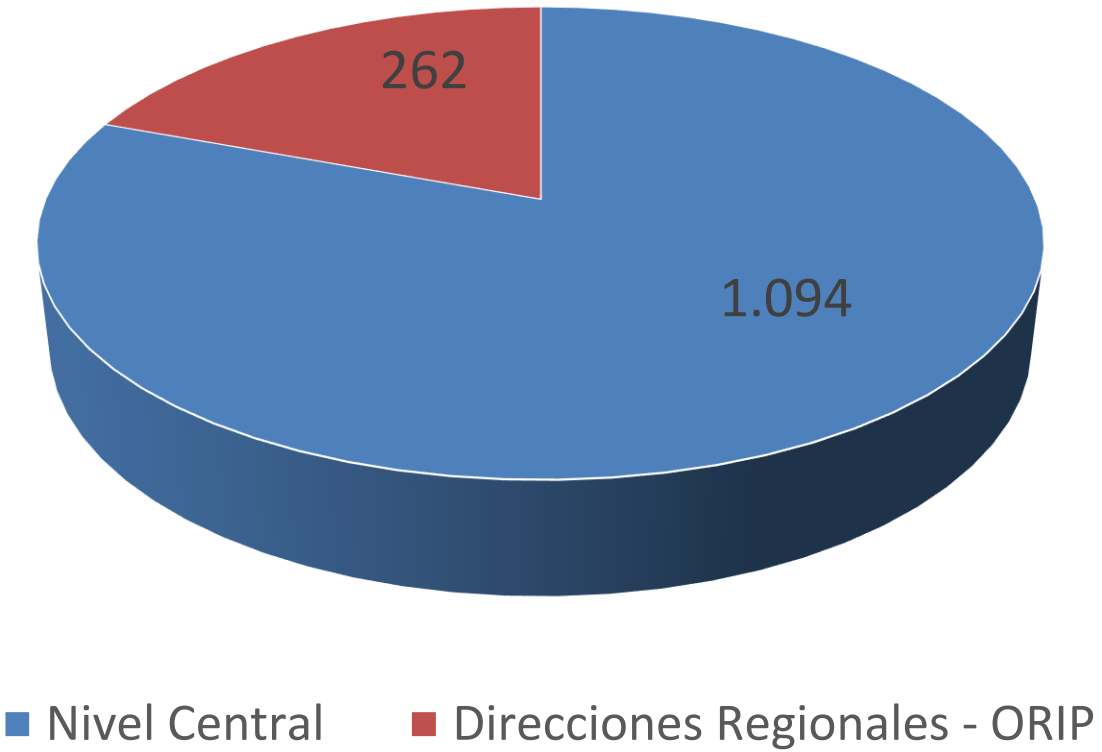
Canal	Septiembre	Porcentaje
Correo electrónico	145	3%
Presencial	1.893	35%
Telefonico	2.052	38%
Plataforma	1.356	25%
Total	**5.446**	**100%**



PQRSD radicadas durante el mes de septiembre 2019 – Canal Virtual – Plataforma = 1.356

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.094	81%
Direcciones Regionales - ORIP	262	19%
Total	**1.356**	**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 septiembre en el Nivel Central = 1.094

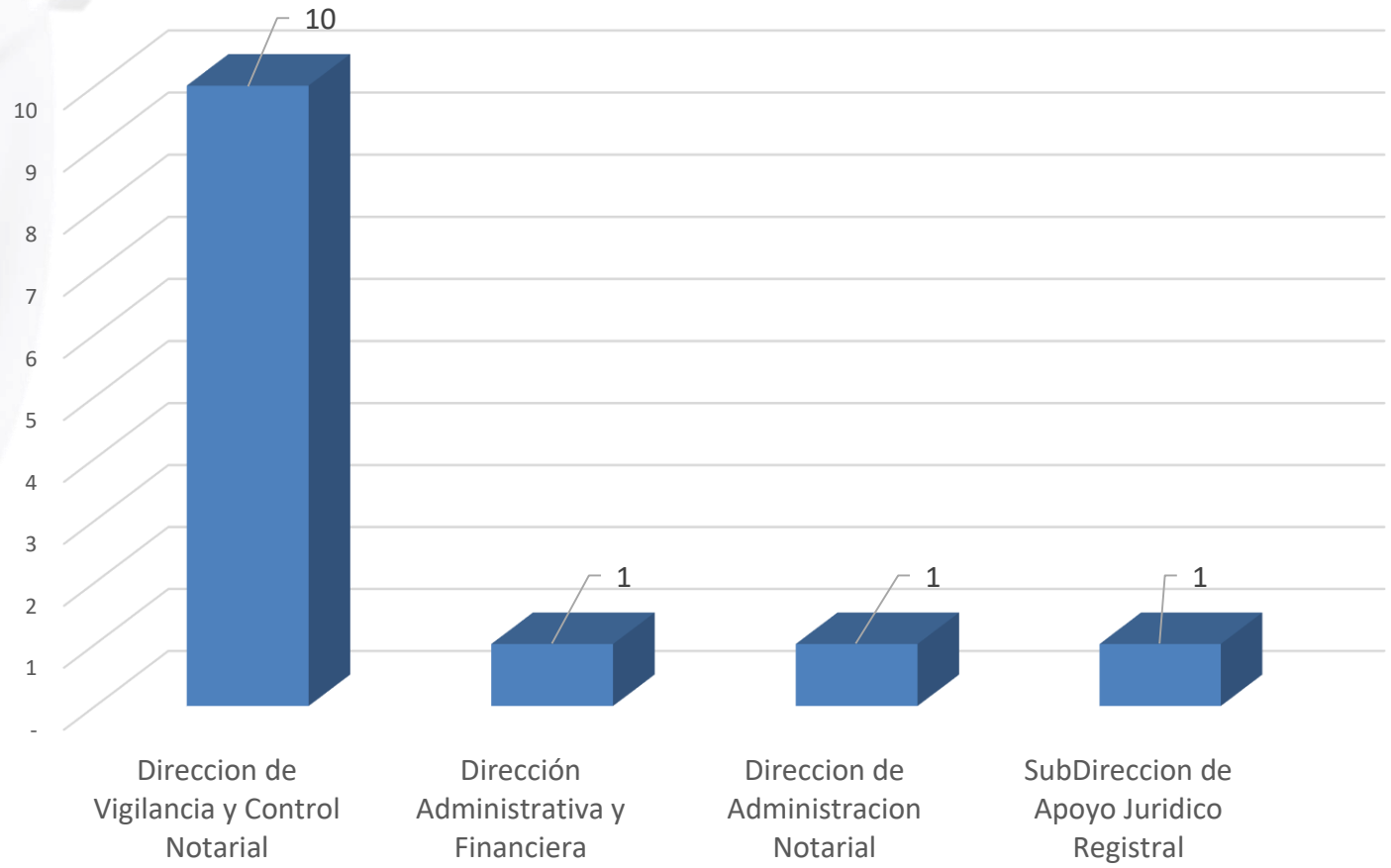
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	1	-	1	-	1
Delegada para el Registro	100	60	40	-	40
Delegada para P.R.F de Tierras	64	38	26	-	26
Dirección Administrativa y Financiera	68	29	39	1	38
Direccion de Administracion Notarial	42	28	14	1	13
Direccion de Contratacion	5	2	3	-	3
Dirección de Talento Humano	12	3	9	-	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	242	17	225	10	215
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	89	56	33	-	33
Oficina Asesora de Planeación	8	8	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	115	3	112	-	112
Oficina de Atención al Ciudadano	281	273	8	-	8
Oficina de control disciplinario interno	25	8	17	-	17
Oficina de Tecnologías de la Información	20	14	6	-	6
Secretaria General	3	1	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	18	4	14	1	13
Total	**1.094**	**544**	**550**	**13**	**537**

Total PQRSD vencidas en el mes de septiembre en el Nivel Central = 13

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	10
Dirección Administrativa y Financiera	1
Direccion de Administracion Notarial	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**13**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

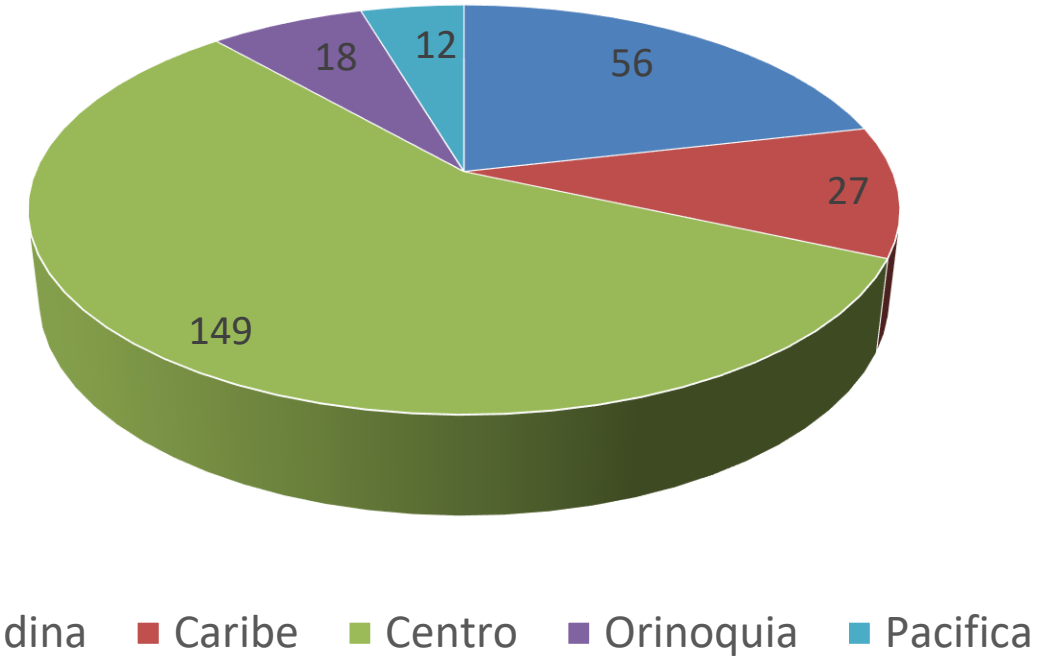
Canal Virtual - Plataforma

(No incluye los datos de Certicamara)

Total PQRSD radicadas en el mes de septiembre en las ORIP = 262

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

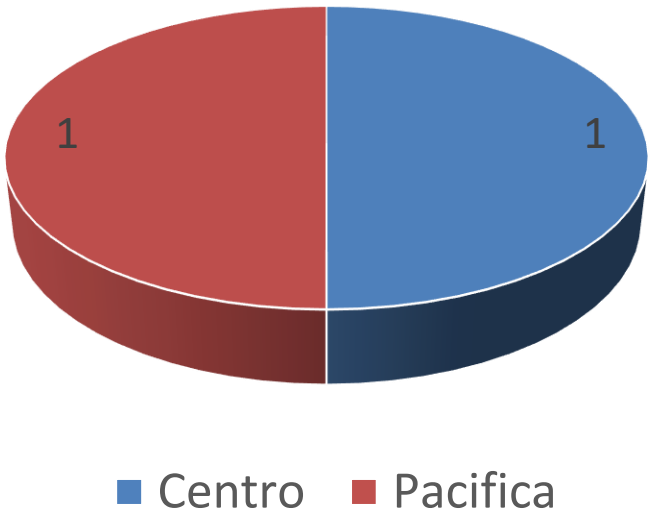
ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	56	31	25	-	25
Caribe	27	20	7	-	7
Centro	149	87	62	1	61
Orinoquia	18	15	3	-	3
Pacifica	12	6	6	1	5
Total	**262**	**159**	**103**	**2**	**101**



Total PQRSD vencidas en el mes de septiembre por Regional – ORIP = 2

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Centro	Bogotá Zona Sur	1
Pacifica	Cartago	1
2	**Total**	**2**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

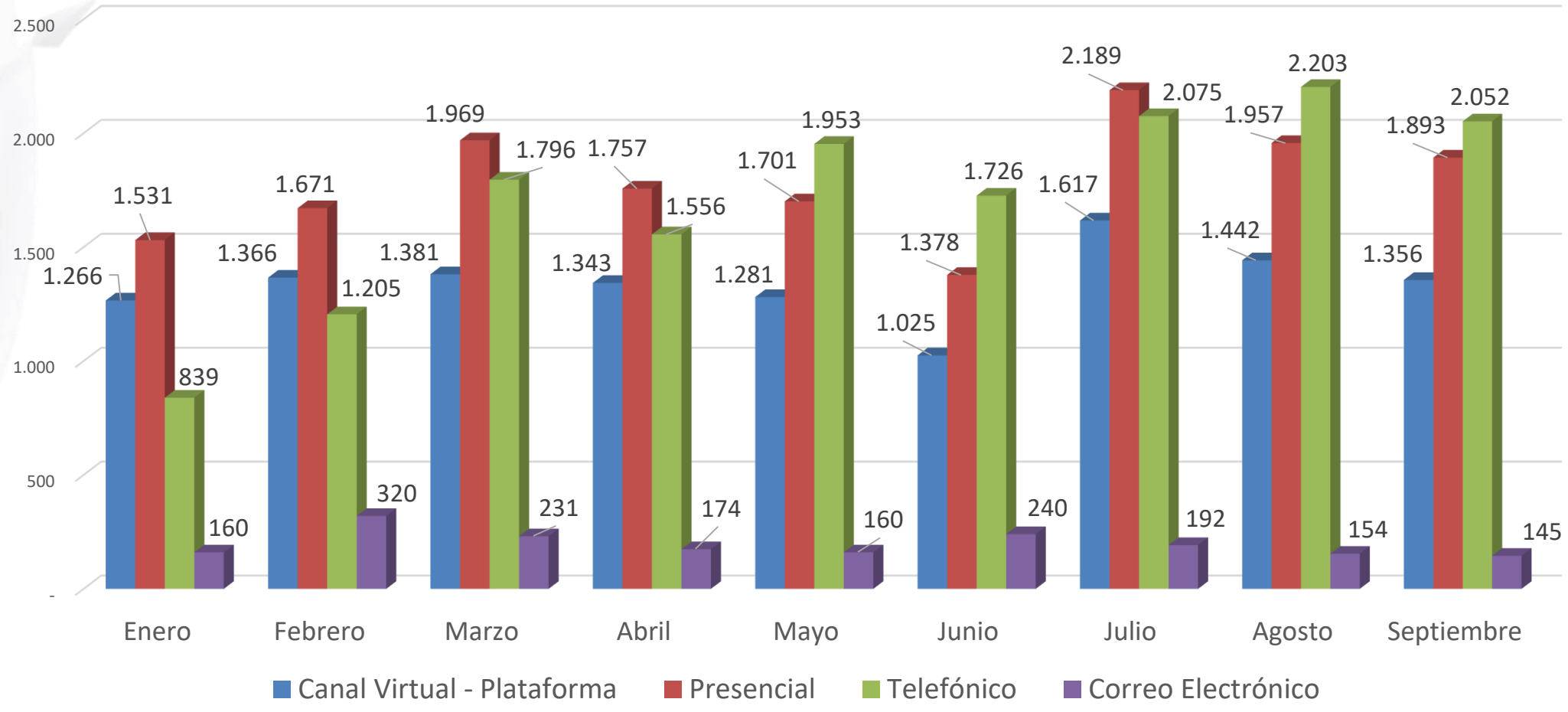
Análisis comparativo

Mensual 2019

Total PQRSD radicadas tendencia mensual

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



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

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

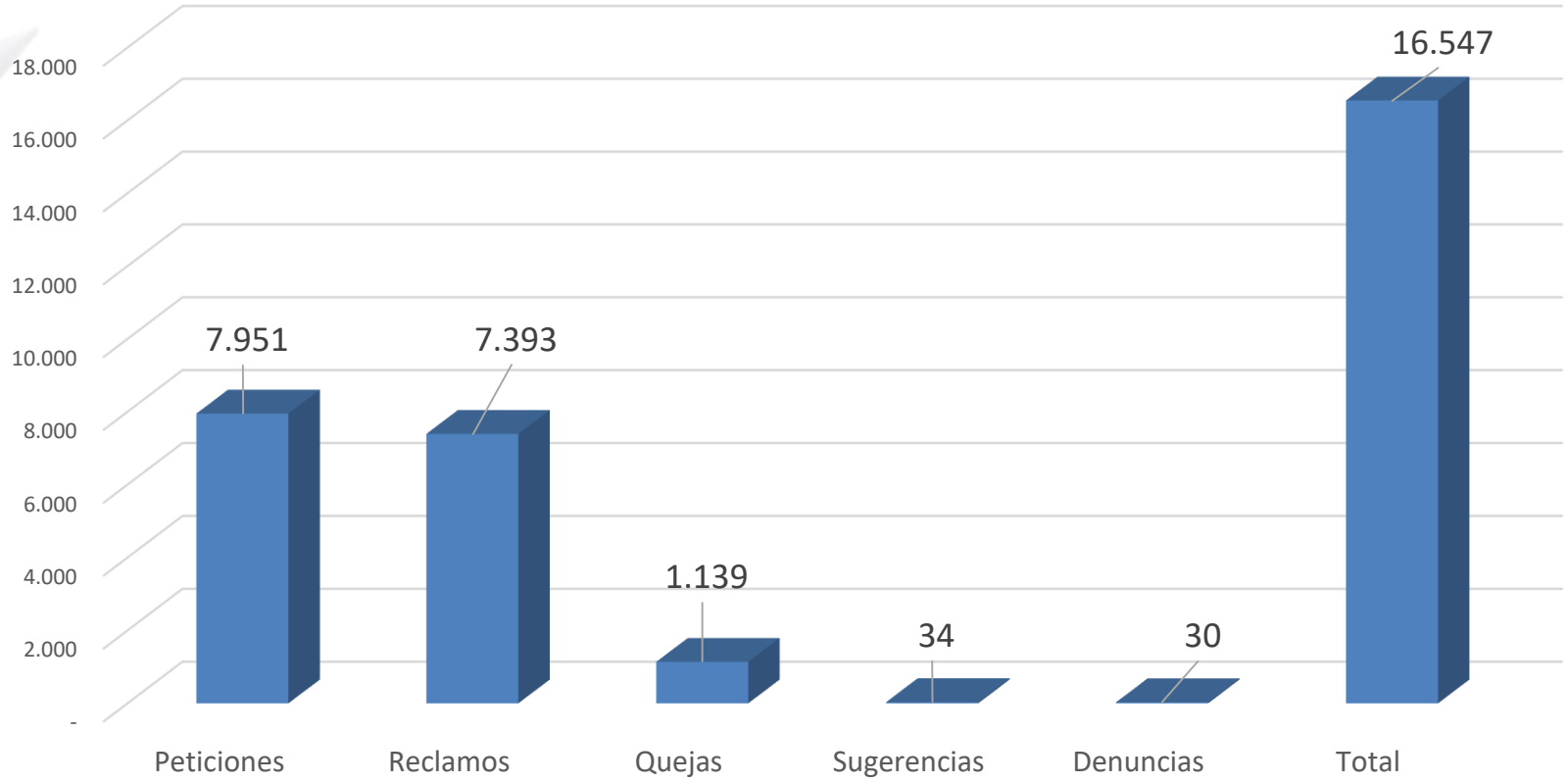
Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 19 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 28 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-
Centro	Bogotá Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-
4	Bogotá Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-
	Soacha	2	-	1	1	1	-	-
	Charala	-	-	-	-	-	1	-
Caribe	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-
6	Monteria	-	-	-	-	1	-	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-
	Plato	-	-	-	-	-	1	-
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-
5	Palmira	-	-	-	-	1	-	1
	Cartago	-	-	-	-	-	-	1
	Pasto	-	-	-	-	1	-	-
	Tumaco	-	-	-	-	-	1	-
Orinoquia 0	-	-	-	-	-	-	-	-
16	**Total**	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**	**40**	**2**
			-25%	133%	33%	142%	233%	-83%

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

Análisis tipología PQRSD

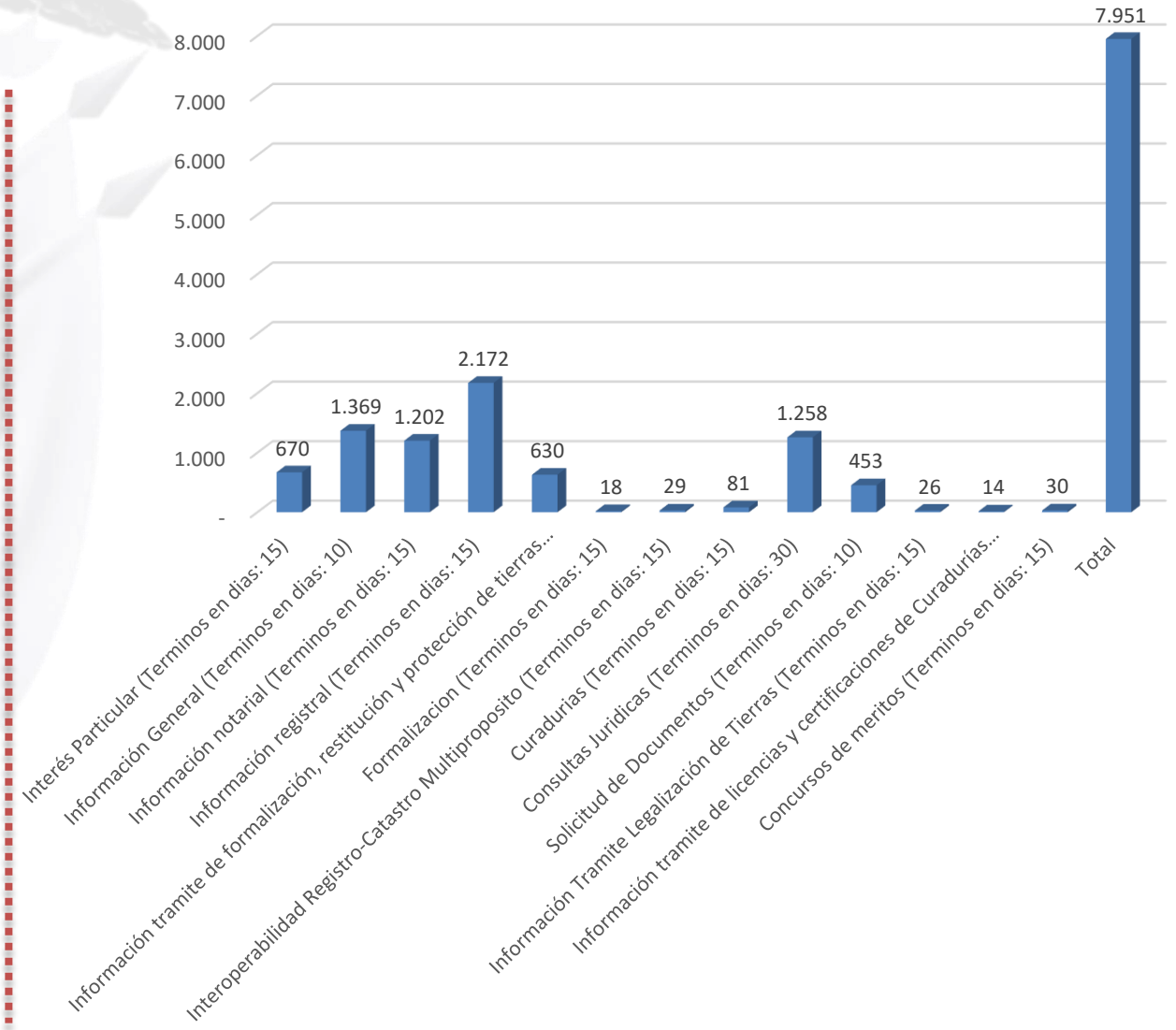
Categorías PQRSD

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	7.951	48,05%
Reclamos	7.393	44,68%
Quejas	1.139	6,88%
Sugerencias	34	0,21%
Denuncias	30	0,18%
Total	**16.547**	**100%**



Se tomaron los datos desde el 13 de junio de 2018 al 30 de septiembre de 2019, debido a que la plataforma SISG, no permite obtener el dato mensual

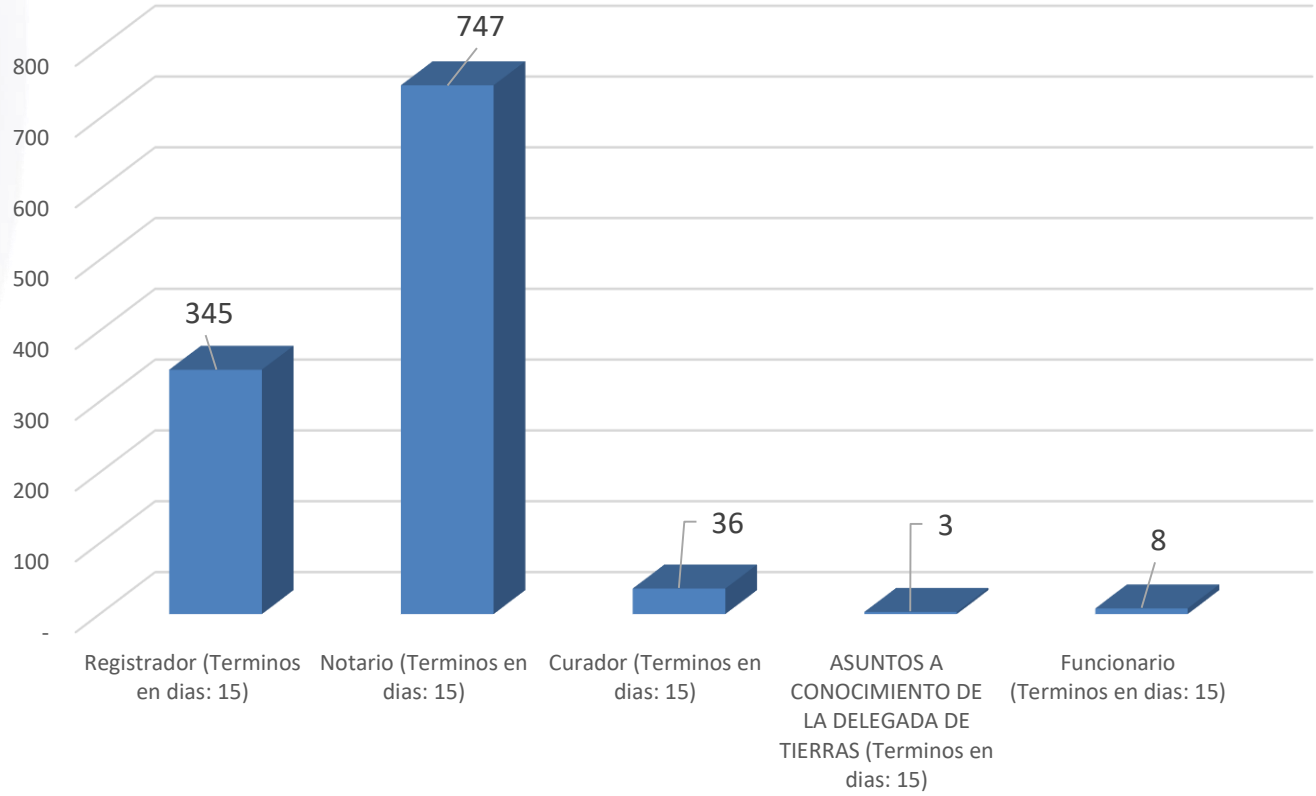
Clases de peticiones



Categoria	Clase	Cantidad
Peticion	Interés Particular (Terminos en dias: 15)	670
	Información General (Terminos en dias: 10)	1.369
	Información notarial (Terminos en dias: 15)	1.202
	Información registral (Terminos en dias: 15)	2.172
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras (Terminos en dias: 15)	630
	Formalizacion (Terminos en dias: 15)	18
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito (Terminos en dias: 15)	29
	Curadurias (Terminos en dias: 15)	81
	Consultas Juridicas (Terminos en dias: 30)	1.258
	Solicitud de Documentos (Terminos en dias: 10)	453
	Información Tramite Legalización de Tierras (Terminos en dias: 15)	26
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías (Terminos en dias: 15)	14
	Concursos de meritos (Terminos en dias: 15)	30
	Total	**7.951**

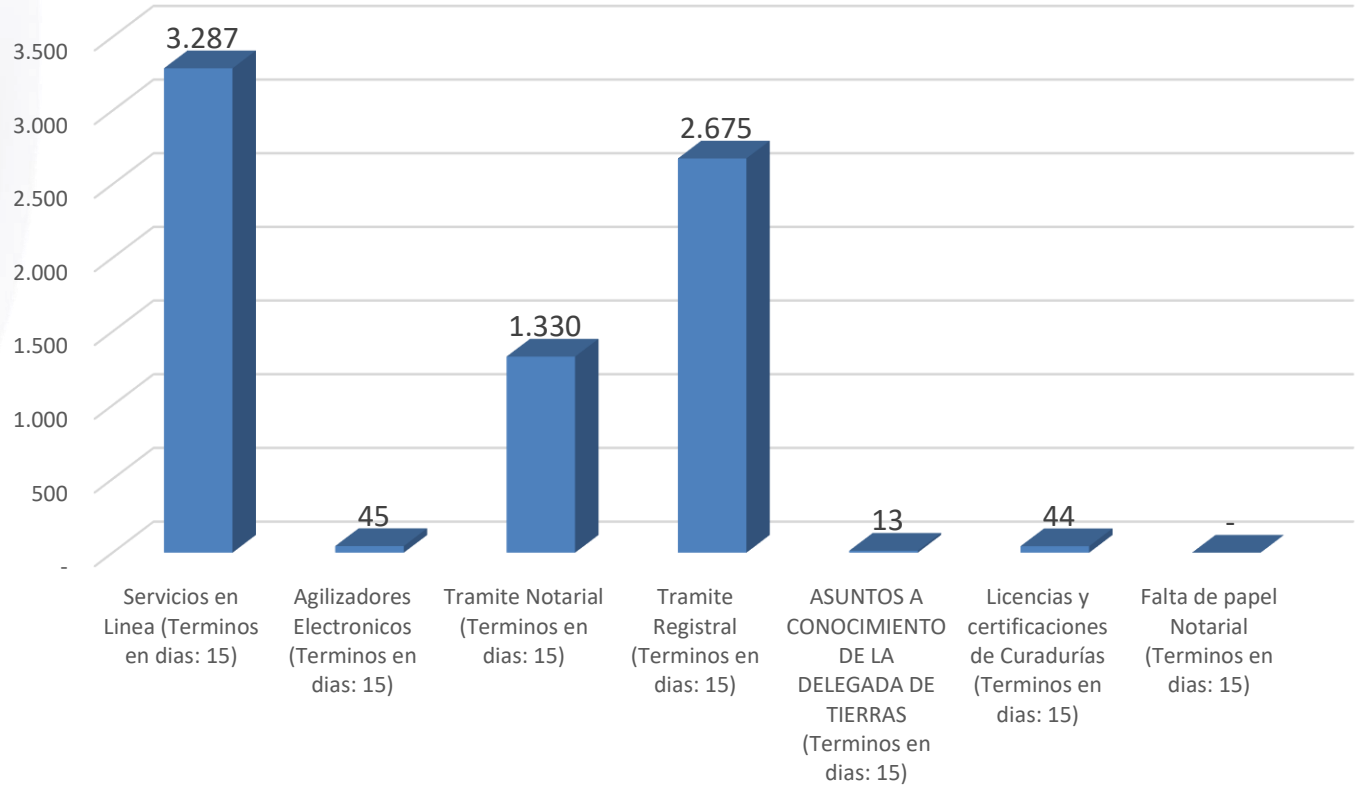
Clases de quejas

Categoria	Clase	Cantidad
Quejas	Registrador (Terminos en dias: 15)	345
	Notario (Terminos en dias: 15)	747
	Curador (Terminos en dias: 15)	36
	ASUNTOS A CONOCIMIENTO DE LA DELEGADA DE TIERRAS (Terminos en dias: 15)	3
	Funcionario (Terminos en dias: 15)	8
	Total	**1.139**



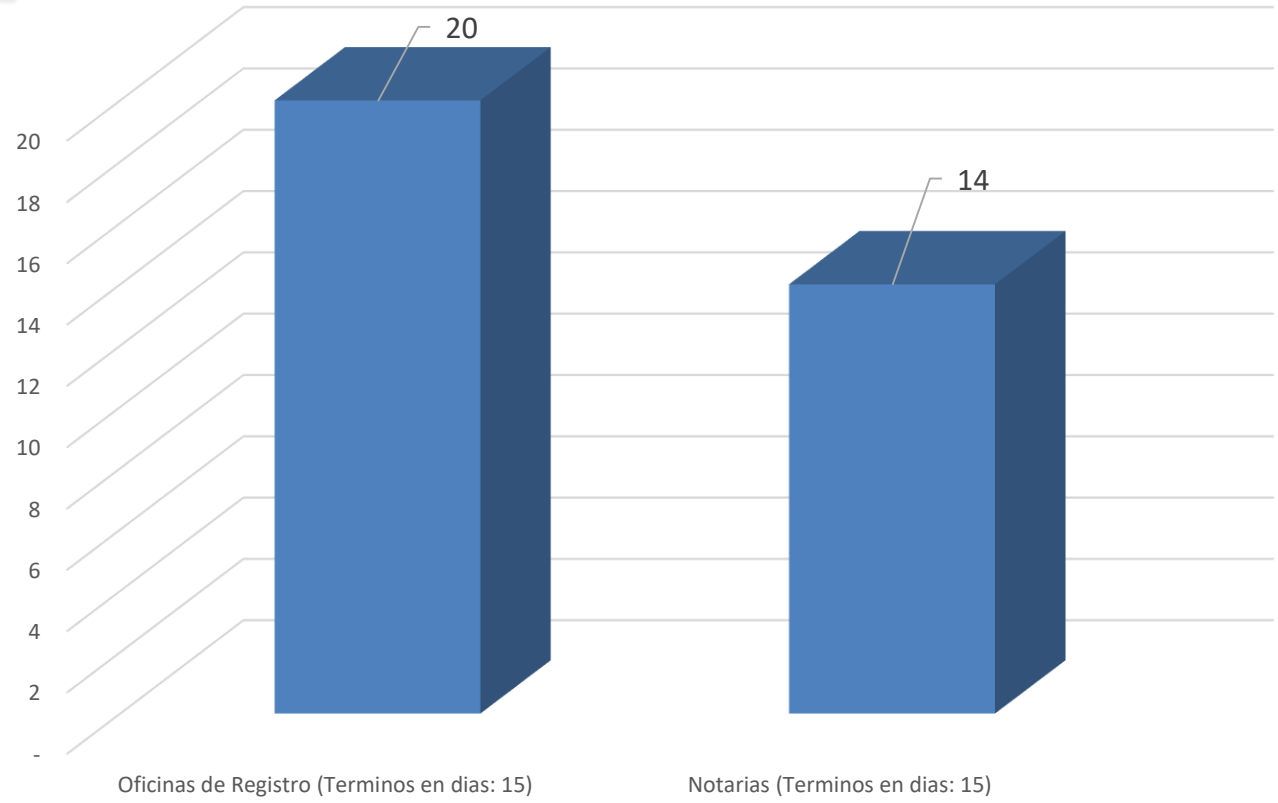
Clases de reclamos

Categoria	Clase	Cantidad
Reclamos	Servicios en Linea (Terminos en dias: 15)	3.287
	Agilizadores Electronicos (Terminos en dias: 15)	45
	Tramite Notarial (Terminos en dias: 15)	1.330
	Tramite Registral (Terminos en dias: 15)	2.675
	ASUNTOS A CONOCIMIENTO DE LA DELEGADA DE TIERRAS (Terminos en dias: 15)	13
	Licencias y certificaciones de Curadurías (Terminos en dias: 15)	44
	Falta de papel Notarial (Terminos en dias: 15)	-
	Total	**7.393**



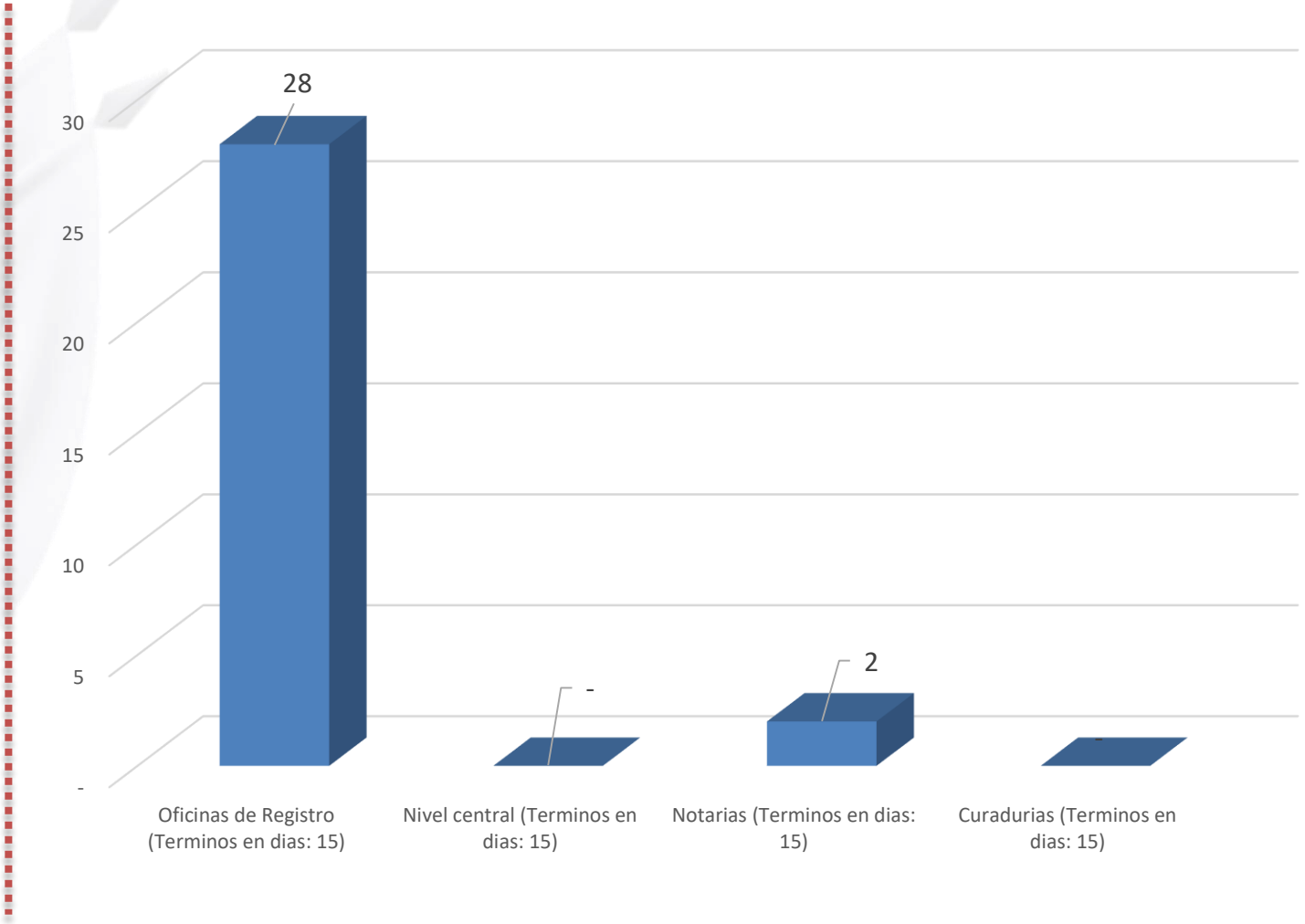
Clases de sugerencias

Categoria	Clase	Cantidad
Sugerencia	Oficinas de Registro (Terminos en dias: 15)	20
	Notarias (Terminos en dias: 15)	14
	Total	**34**



Clases de denuncias

Categoria	Clase	Cantidad
Denuncias	Oficinas de Registro (Terminos en dias: 15)	28
	Nivel central (Terminos en dias: 15)	-
	Notarias (Terminos en dias: 15)	2
	Curadurias (Terminos en dias: 15)	-
	Total	**30**



CONCLUSIONES SEPTIEMBRE 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Nivel Central, se observa una dismunición del 61% de las PQRSD vencidas con respecto al mes de febrero, pasando de 904 a 352 PQRSD vencidas.

En el Nivel Regional – ORIP, las PQRSD Vencidas decrecieron de 12 a 2, en el período comprendido entre el 19 de febrero al 30 de septiembre.