INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2018

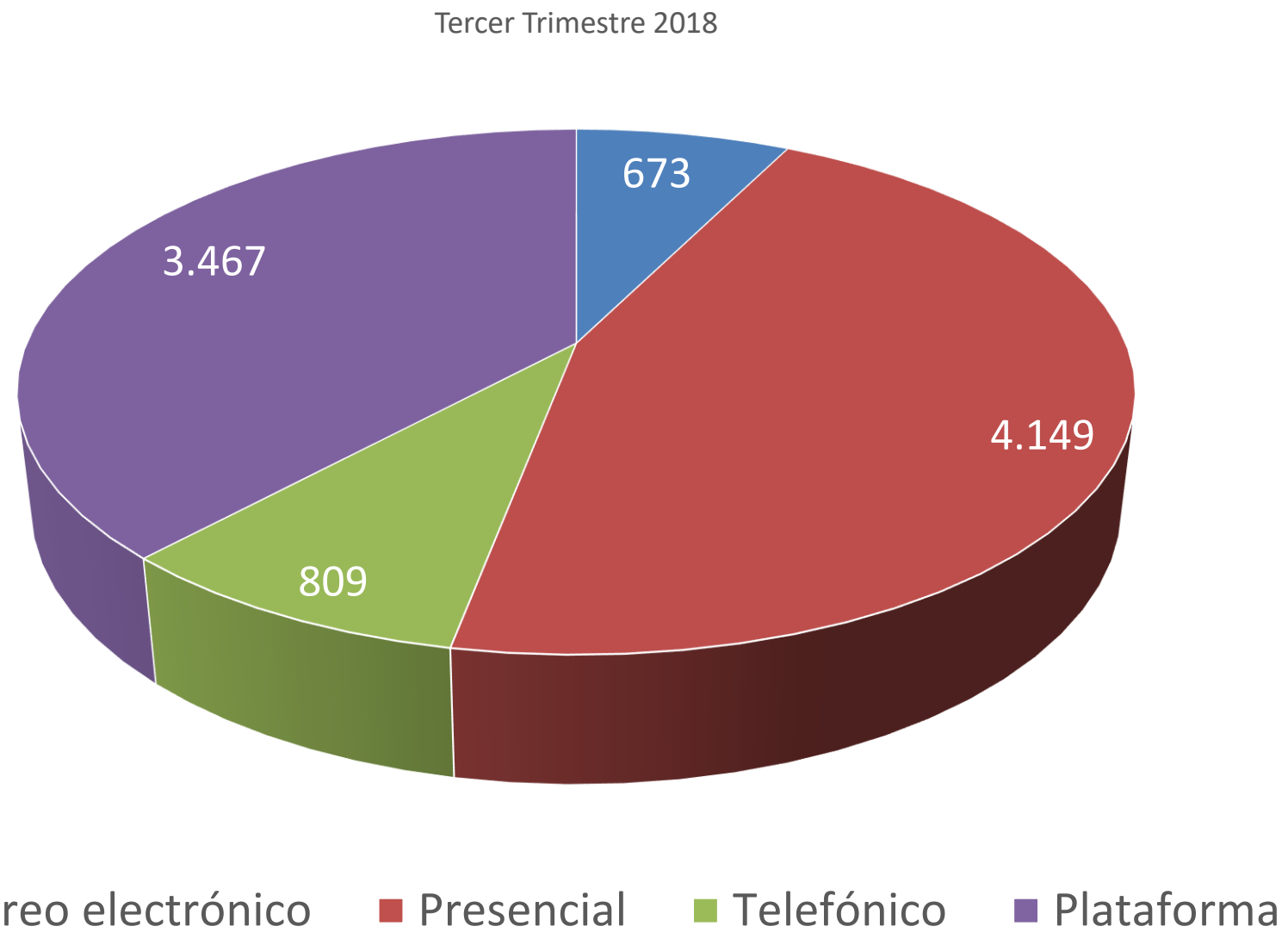
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRS tercer trimestre – Todos los canales de atención = 9.098

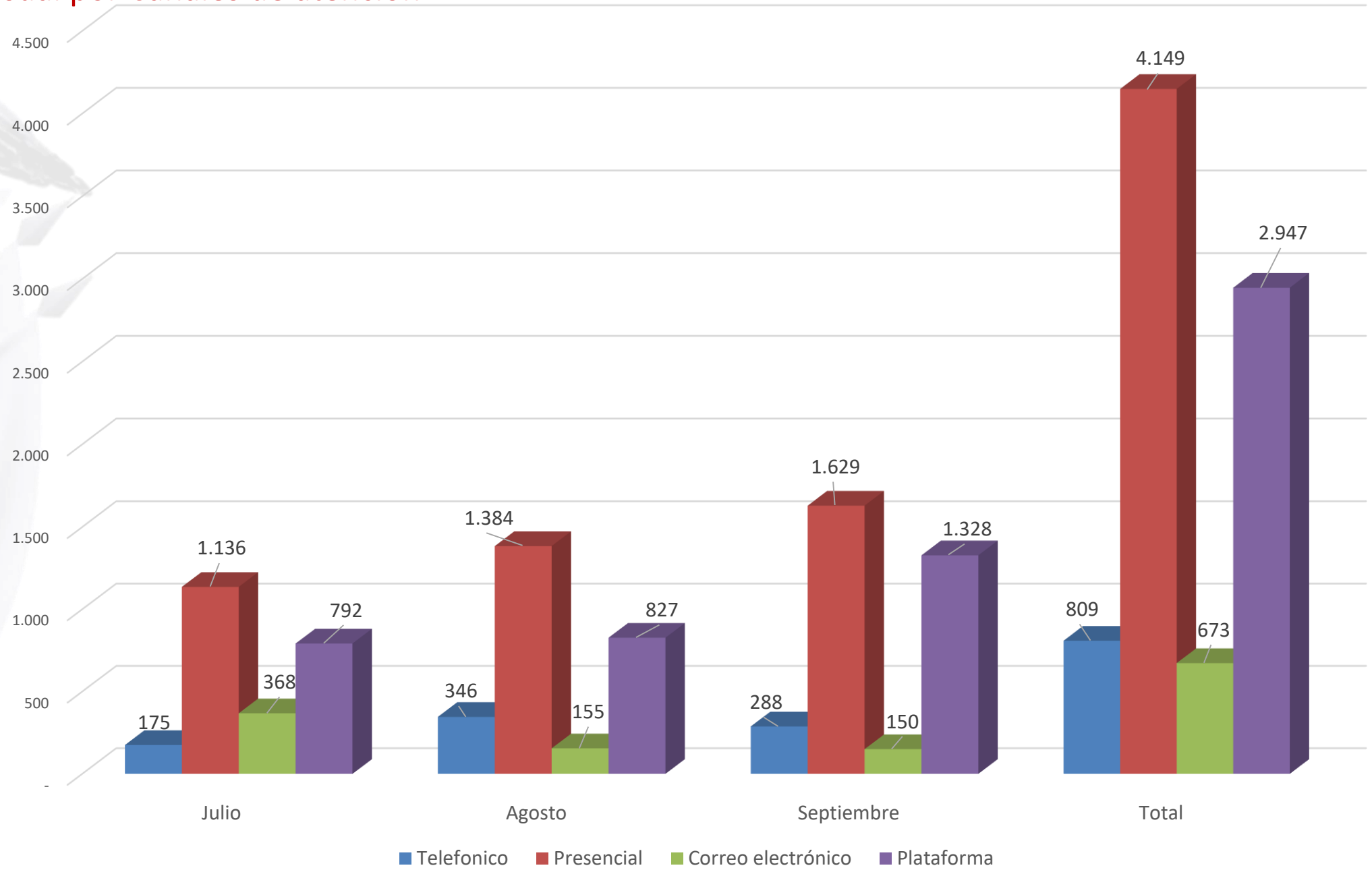
Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	673	7,4%
Presencial	4.149	45,6%
Telefónico	809	8,9%
Plataforma	3.467	38,1%
Total	**9.098**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



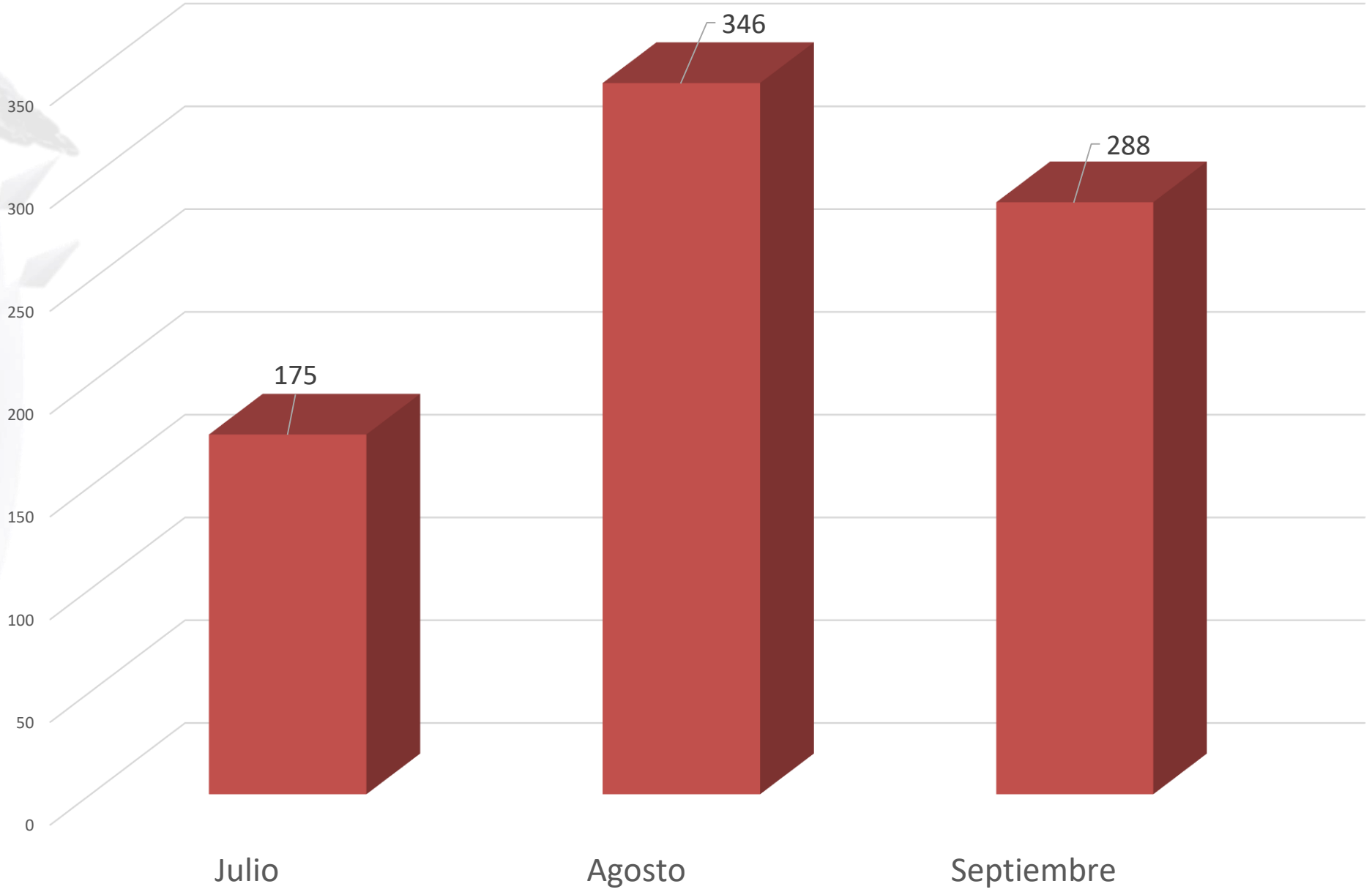
Comparativo mensual por Canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



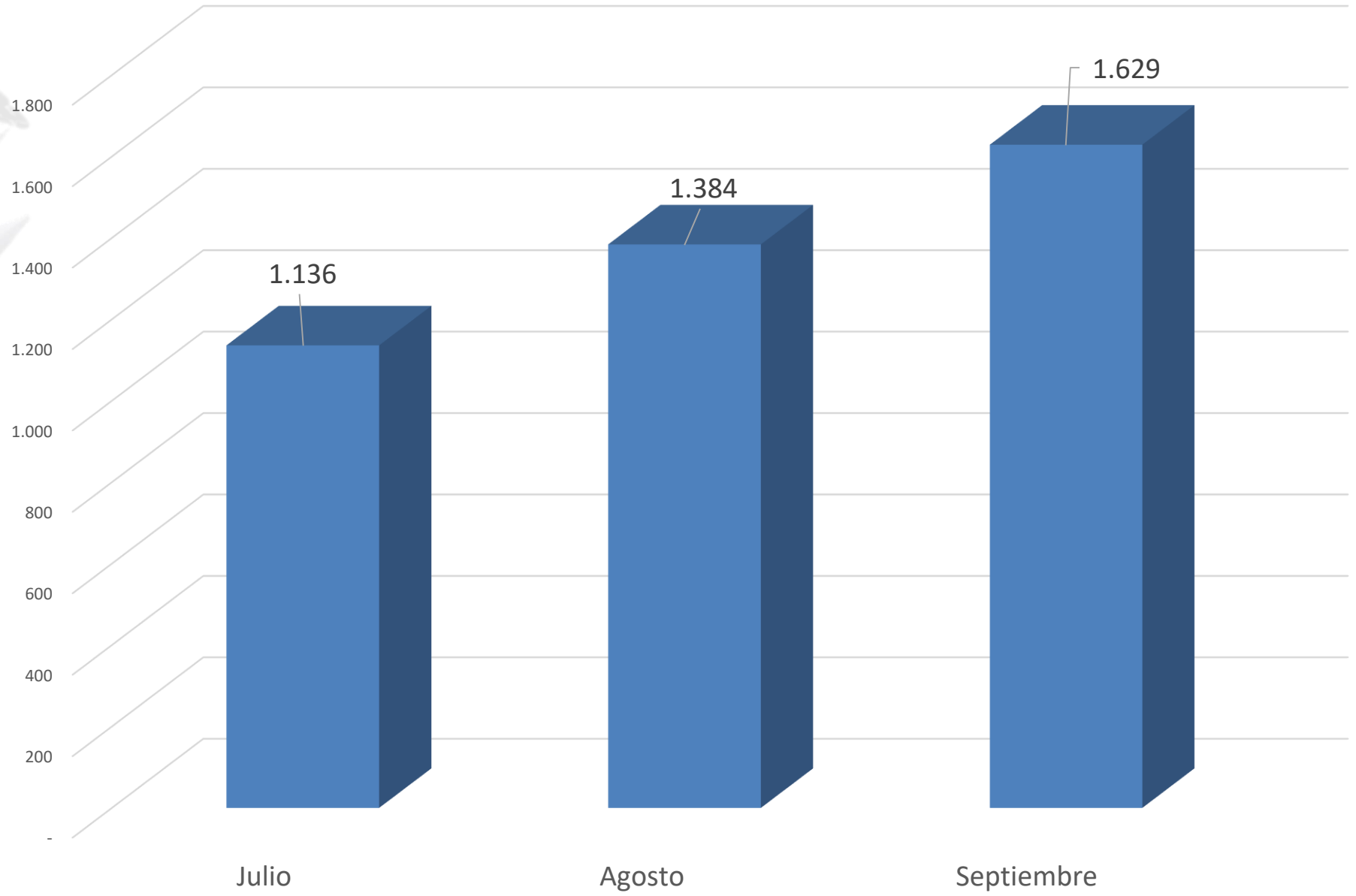
Comparativo Canal telefónico mensual = 809

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



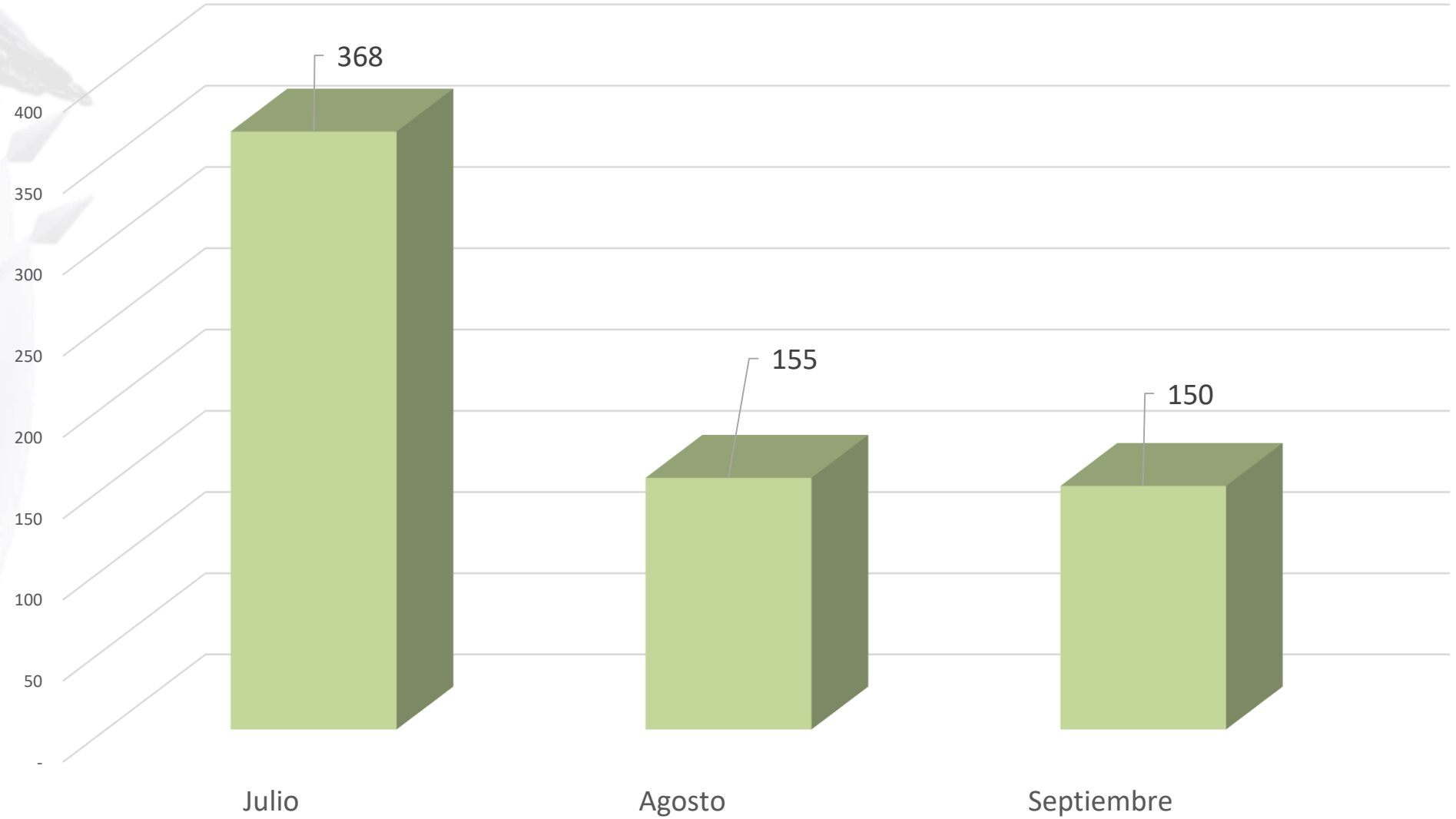
Comparativo Canal presencial mensual = 4.149

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



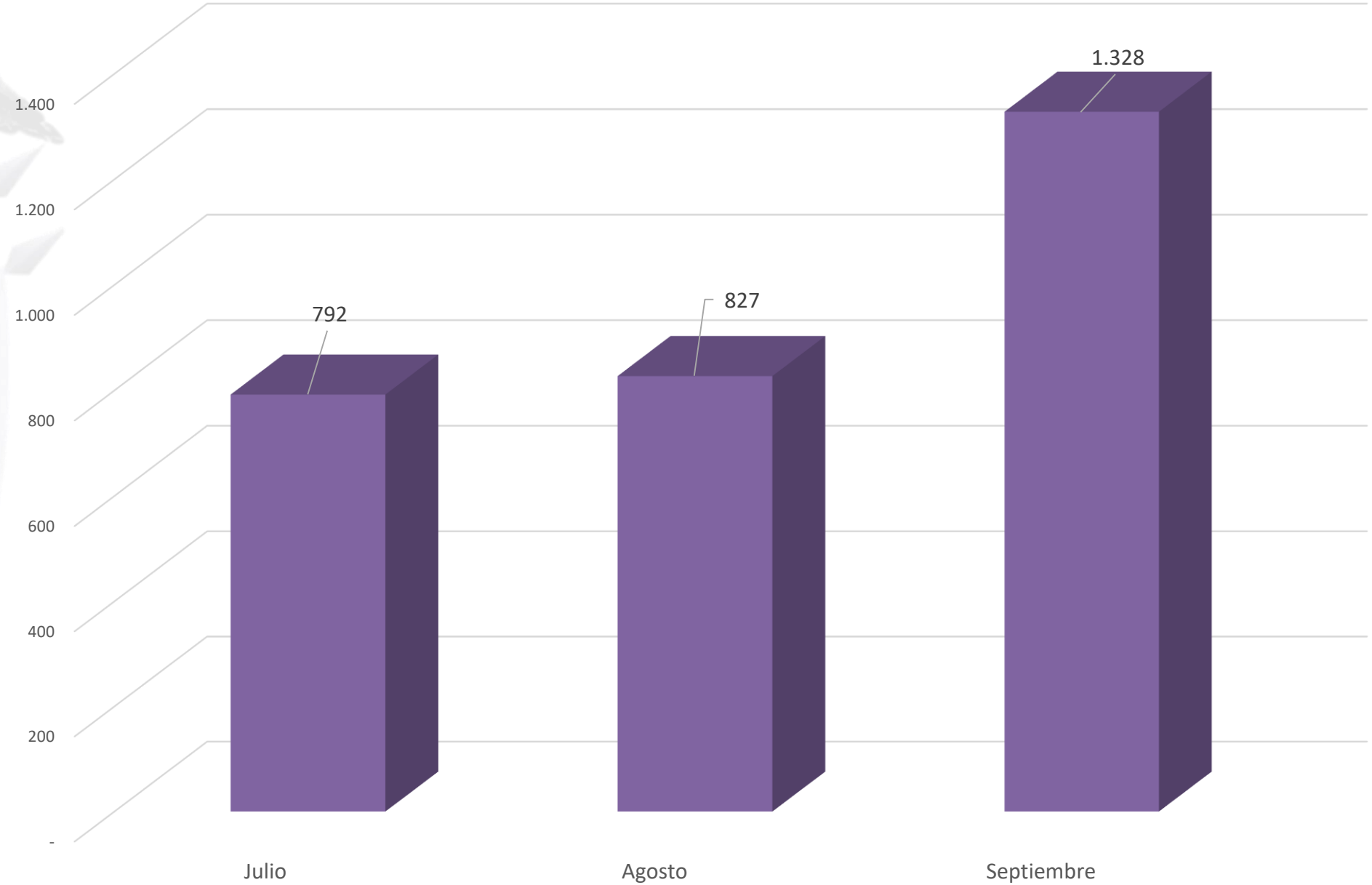
Comparativo Canal virtual - correo electrónico mensual= 673

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



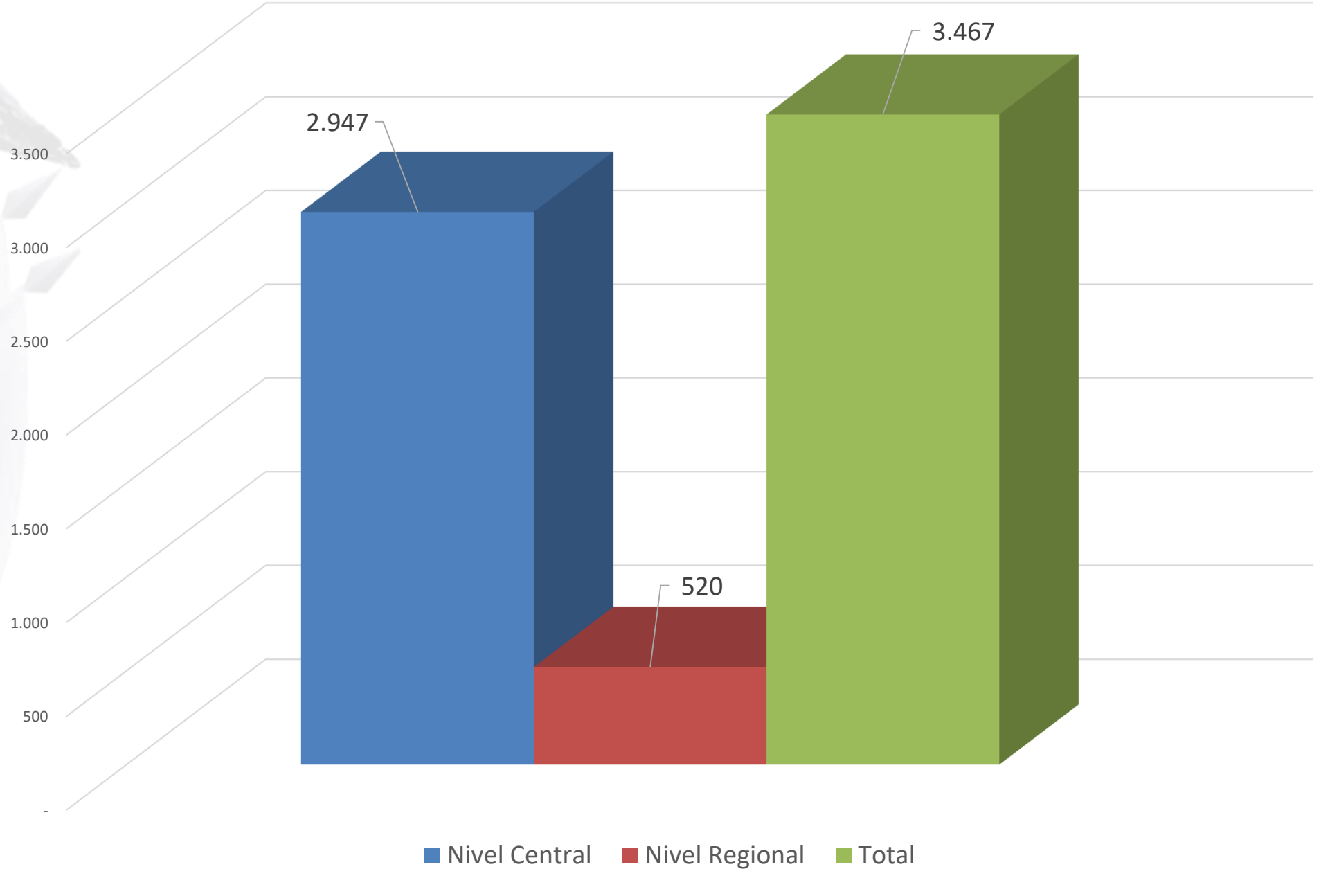
Comparativo canal virtual – plataforma - Nivel central = 2.947

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Total plataforma Tercer Trimestre = 3.467

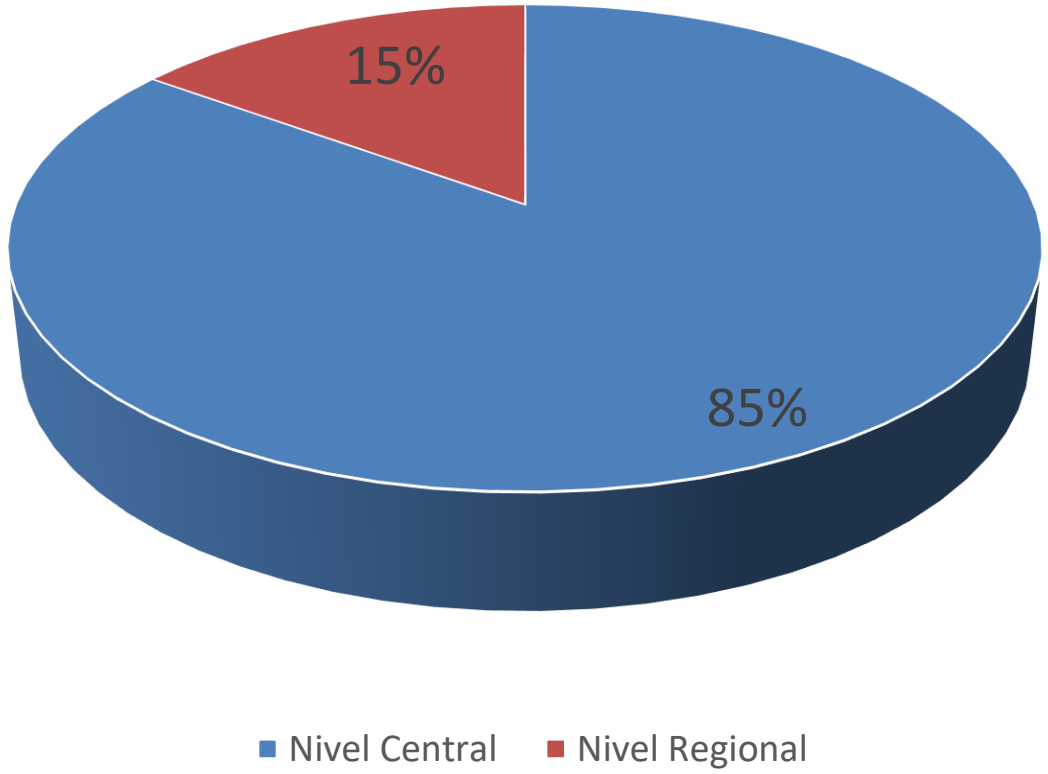
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Análisis porcentual tercer trimestre por niveles

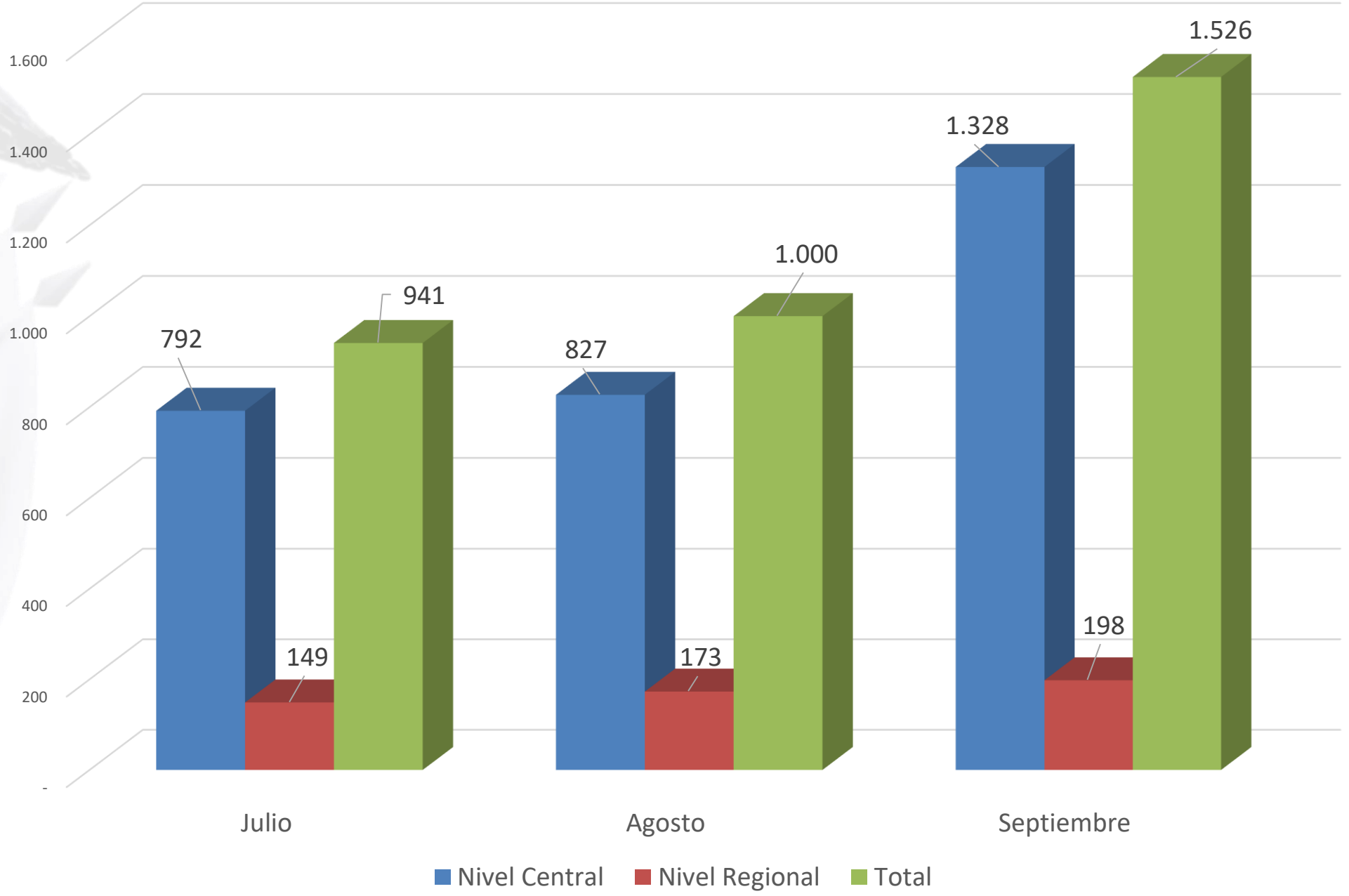
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Analisis porcentual tercer trimestre	Porcentaje	Cantidad Tercer
Nivel Central	85%	2.947
Nivel Regional	15%	520
Total	100%	**3.467**



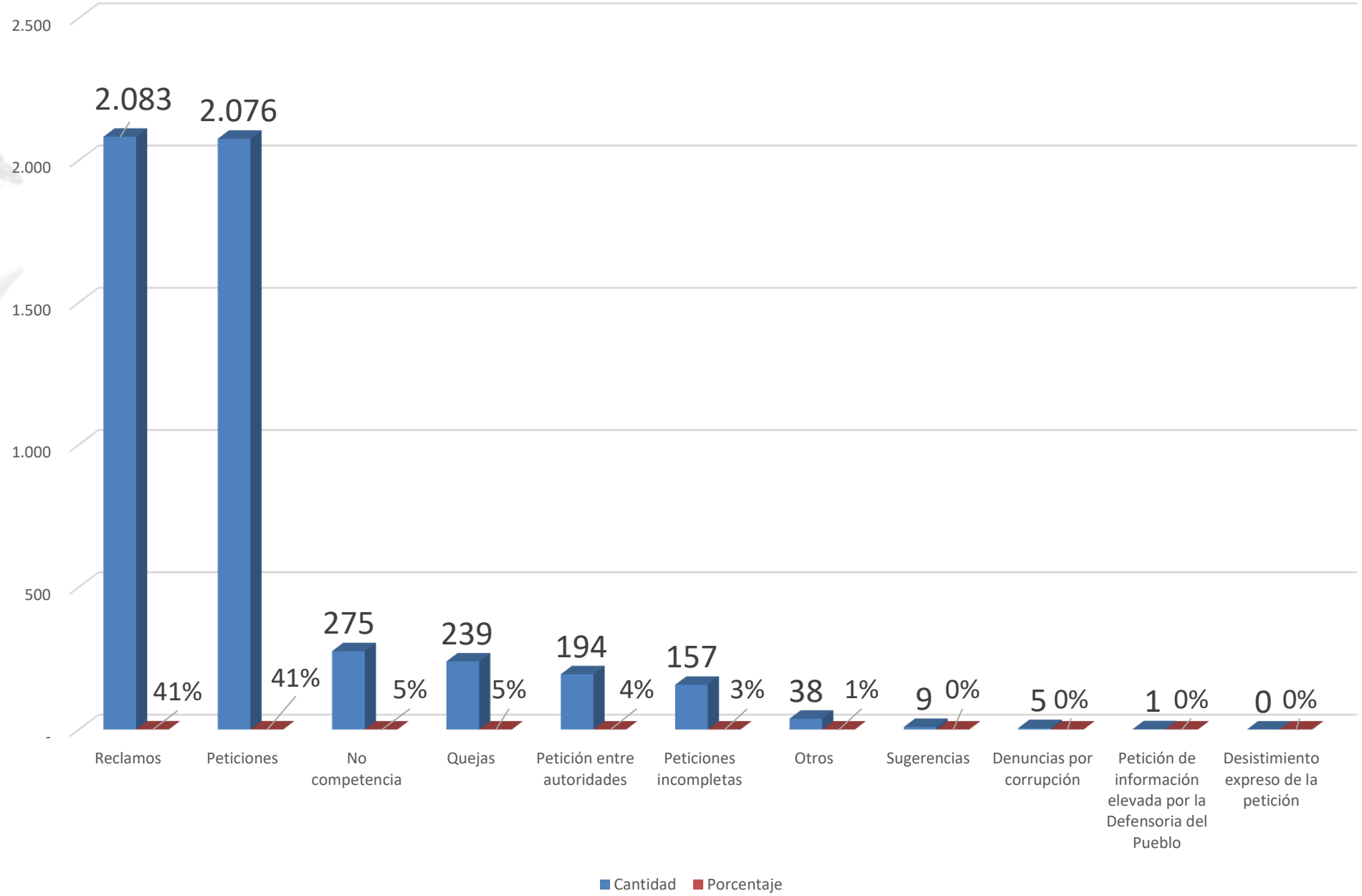
Comparativo canal virtual – plataforma - Nivel central y Nivel Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual - Plataforma por Categoría (13 de Junio al 1ro. de Noviembre de 2018) = 5.077

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



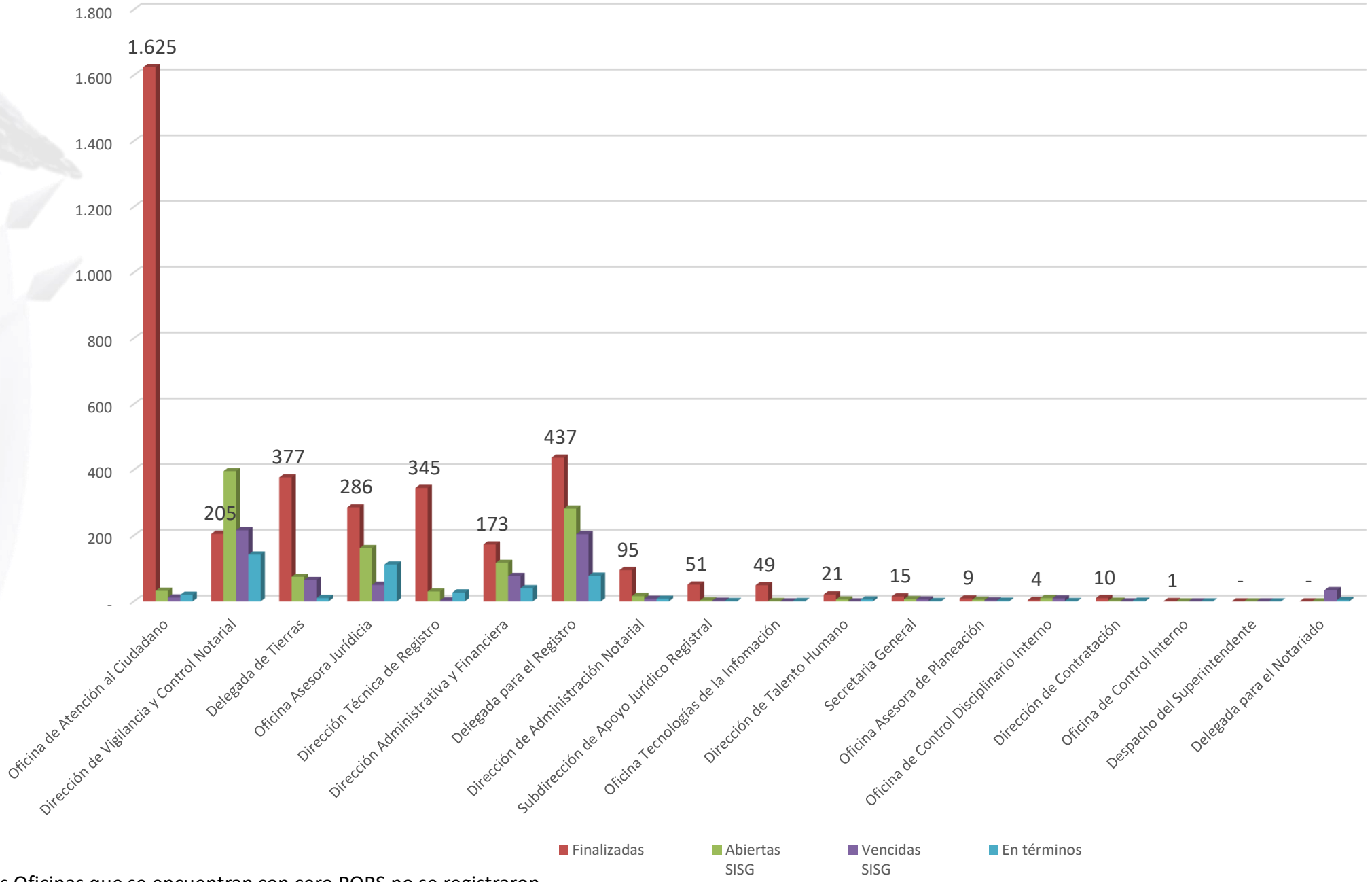
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Los datos de las PQRS finalizadas comprenden el período entre el 13 de Junio y el 7 de Noviembre de 2018

Canal virtual - plataforma - Nivel Central por Dependencias – SISG

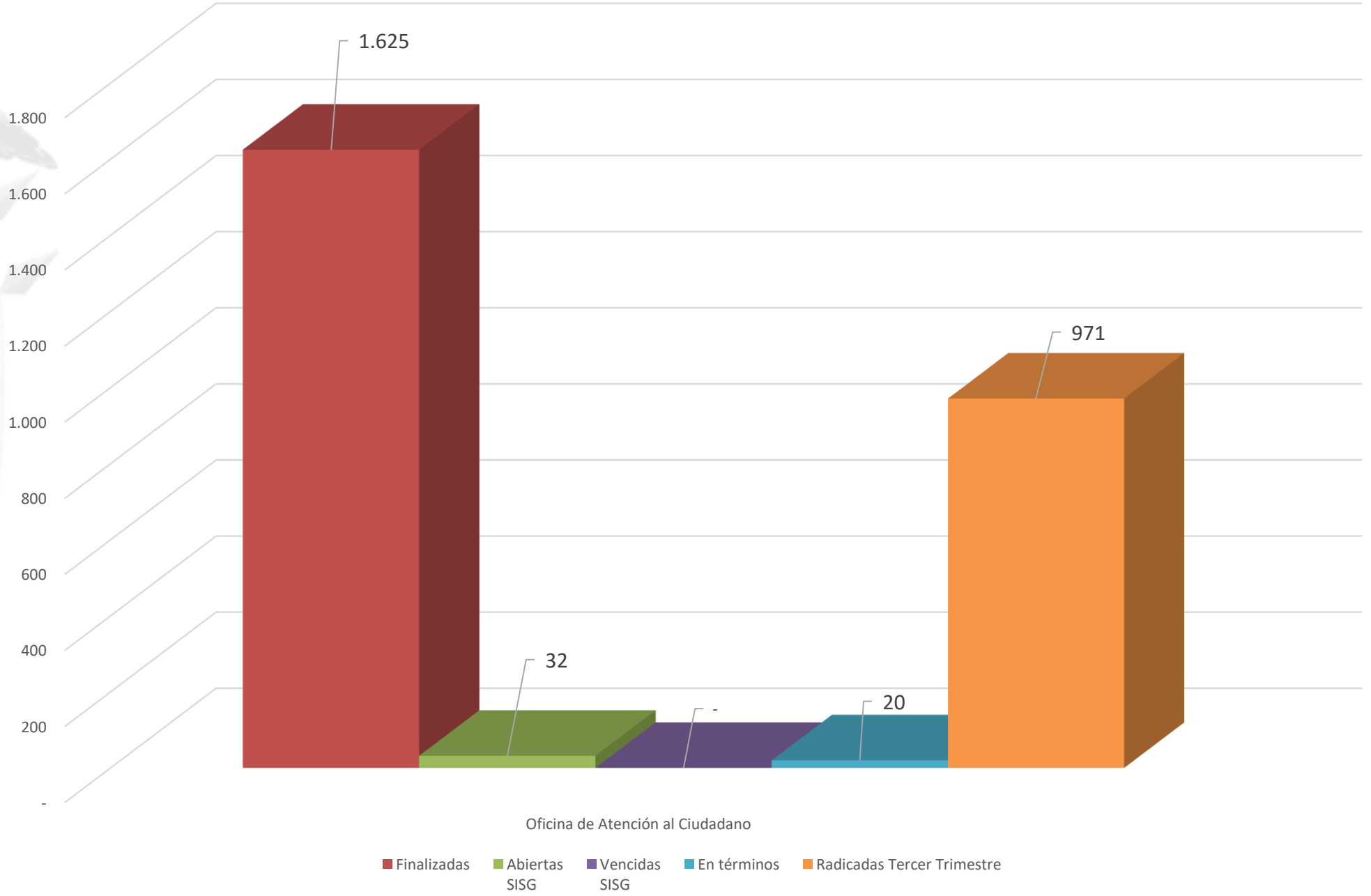
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Las Oficinas que se encuentran con cero PQRS no se registraron

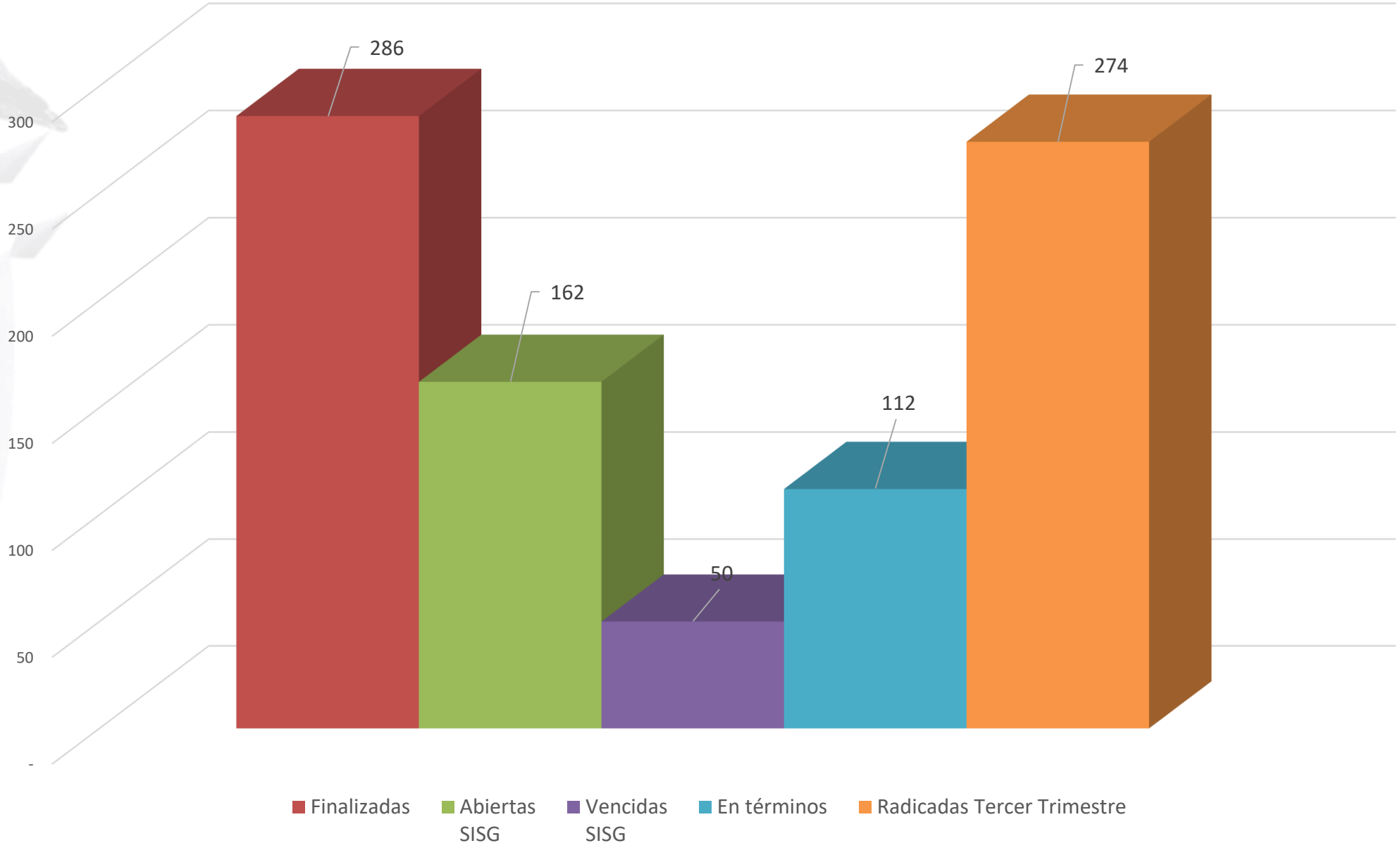
Canal virtual - plataforma - Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



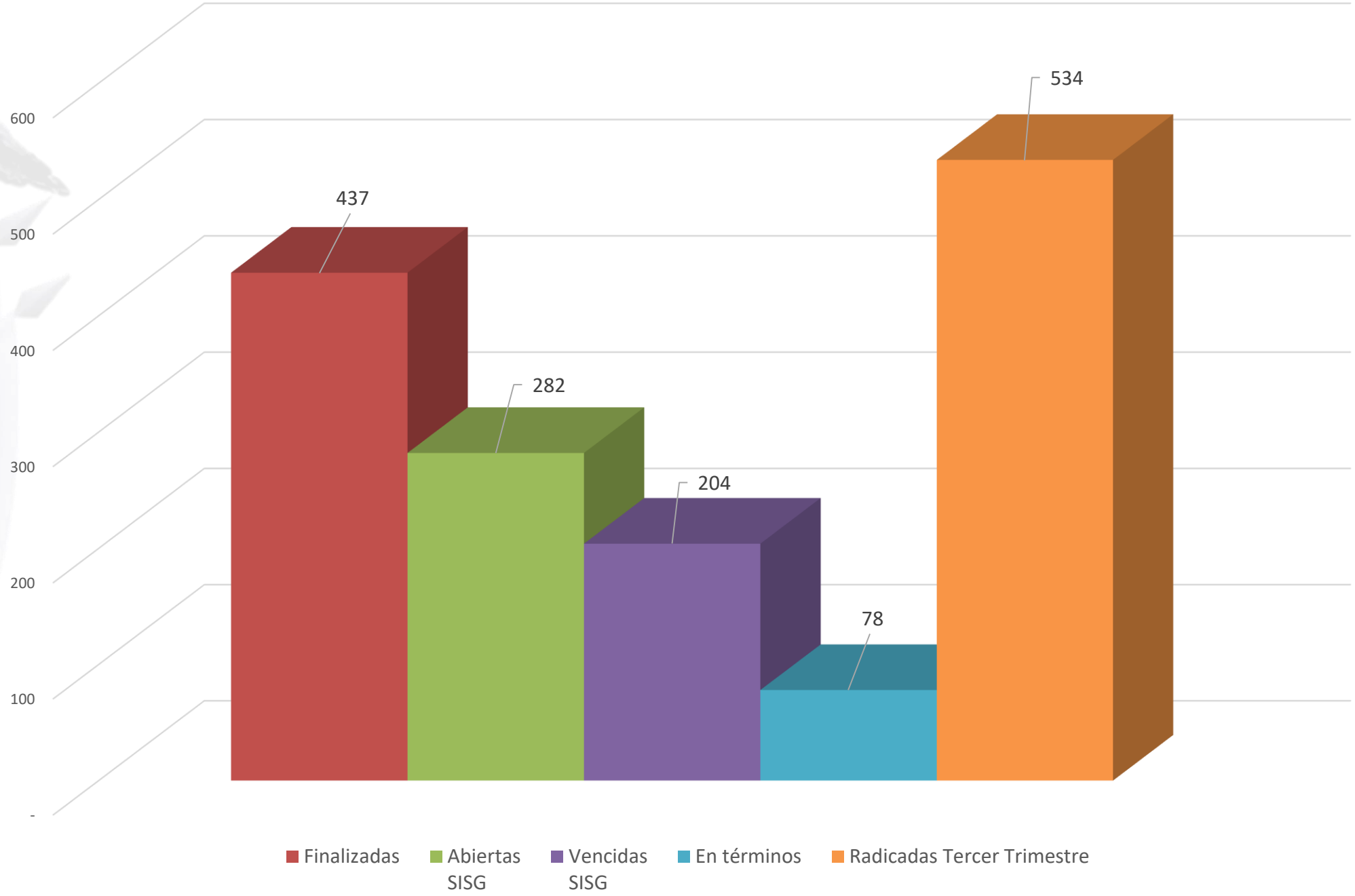
Canal virtual - plataforma - Oficina Asesora Jurídica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



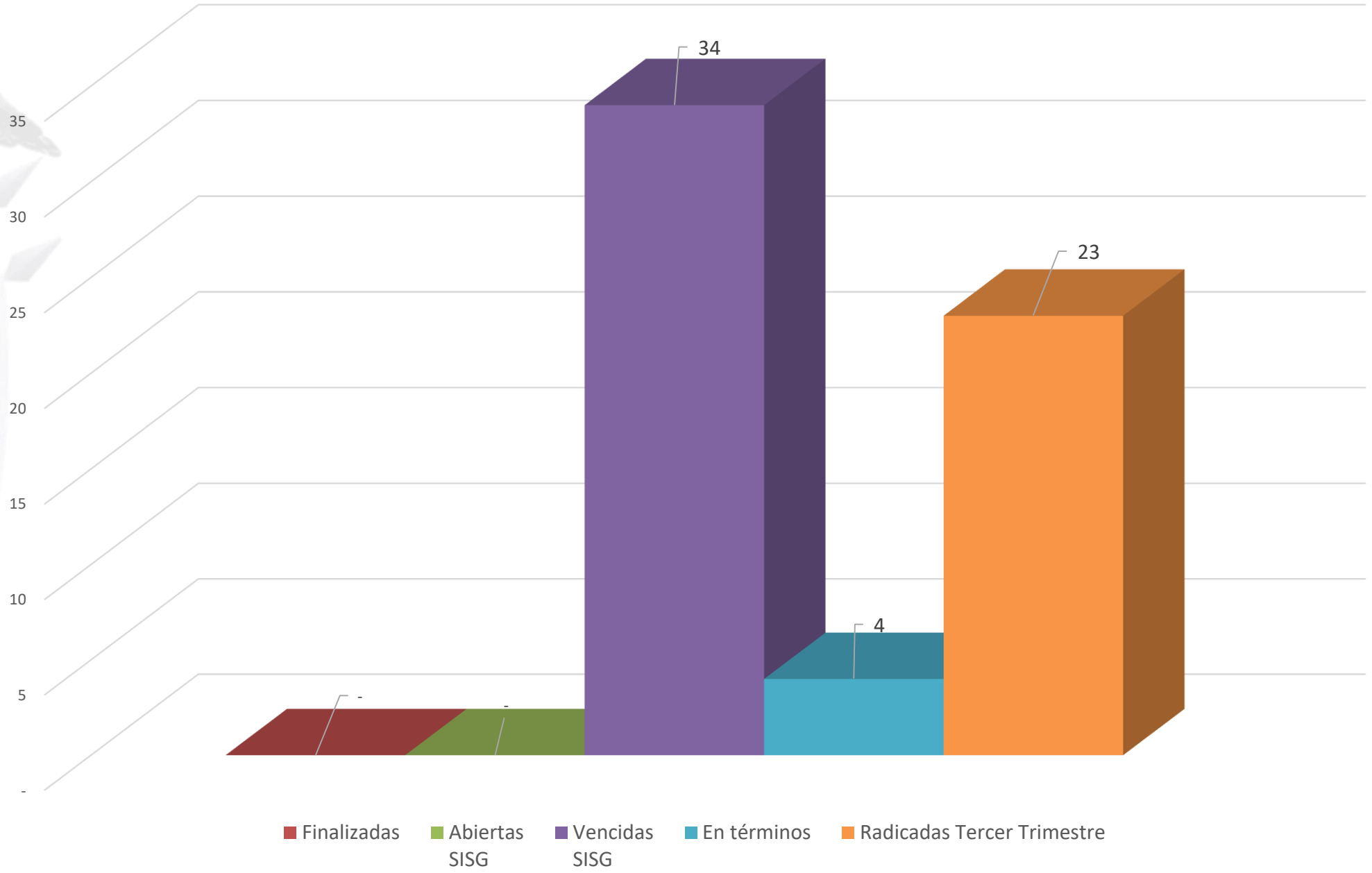
Canal virtual - plataforma - Delegada para el Registro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



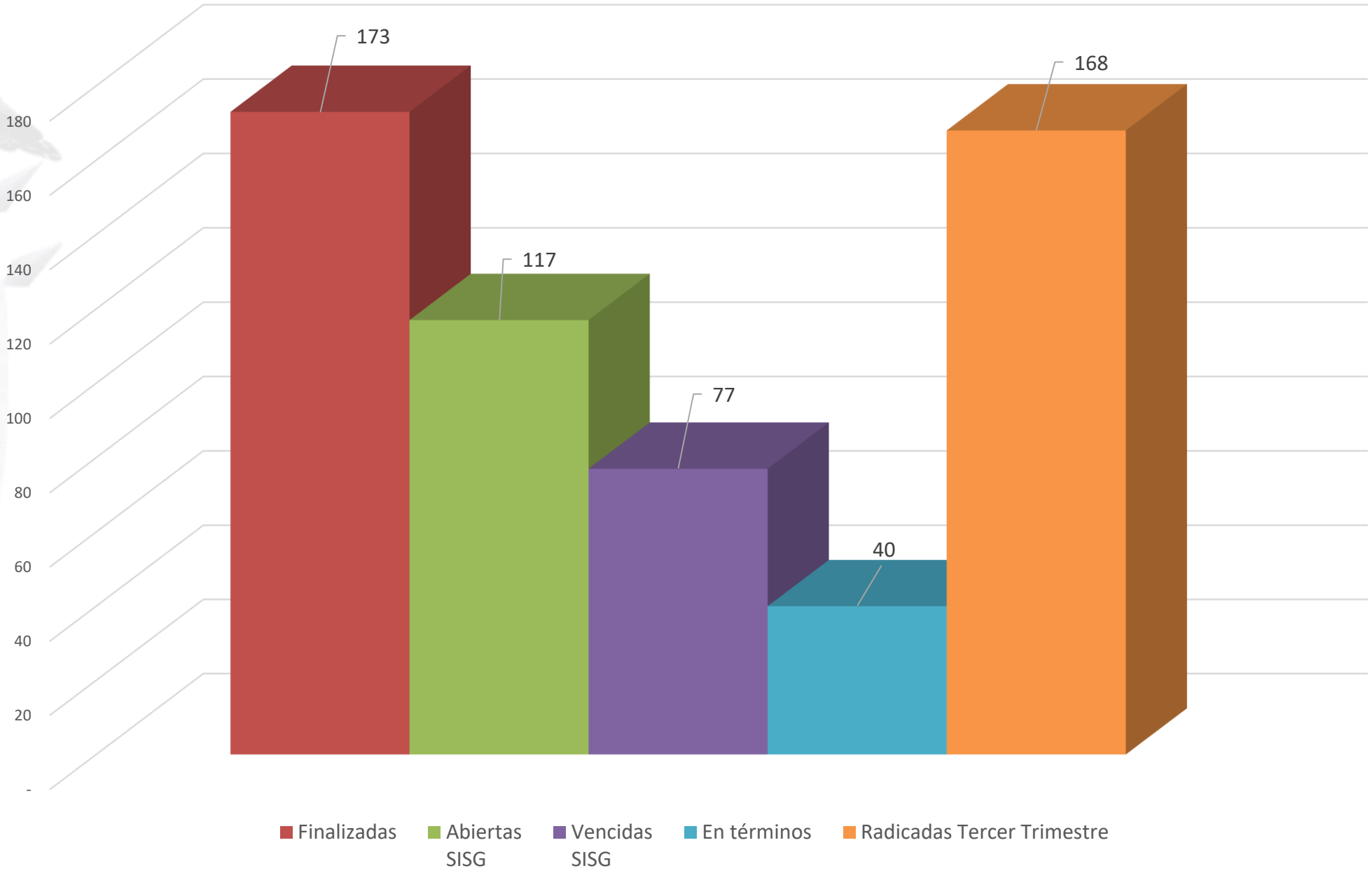
Canal virtual - plataforma - Delegada para el Notariado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



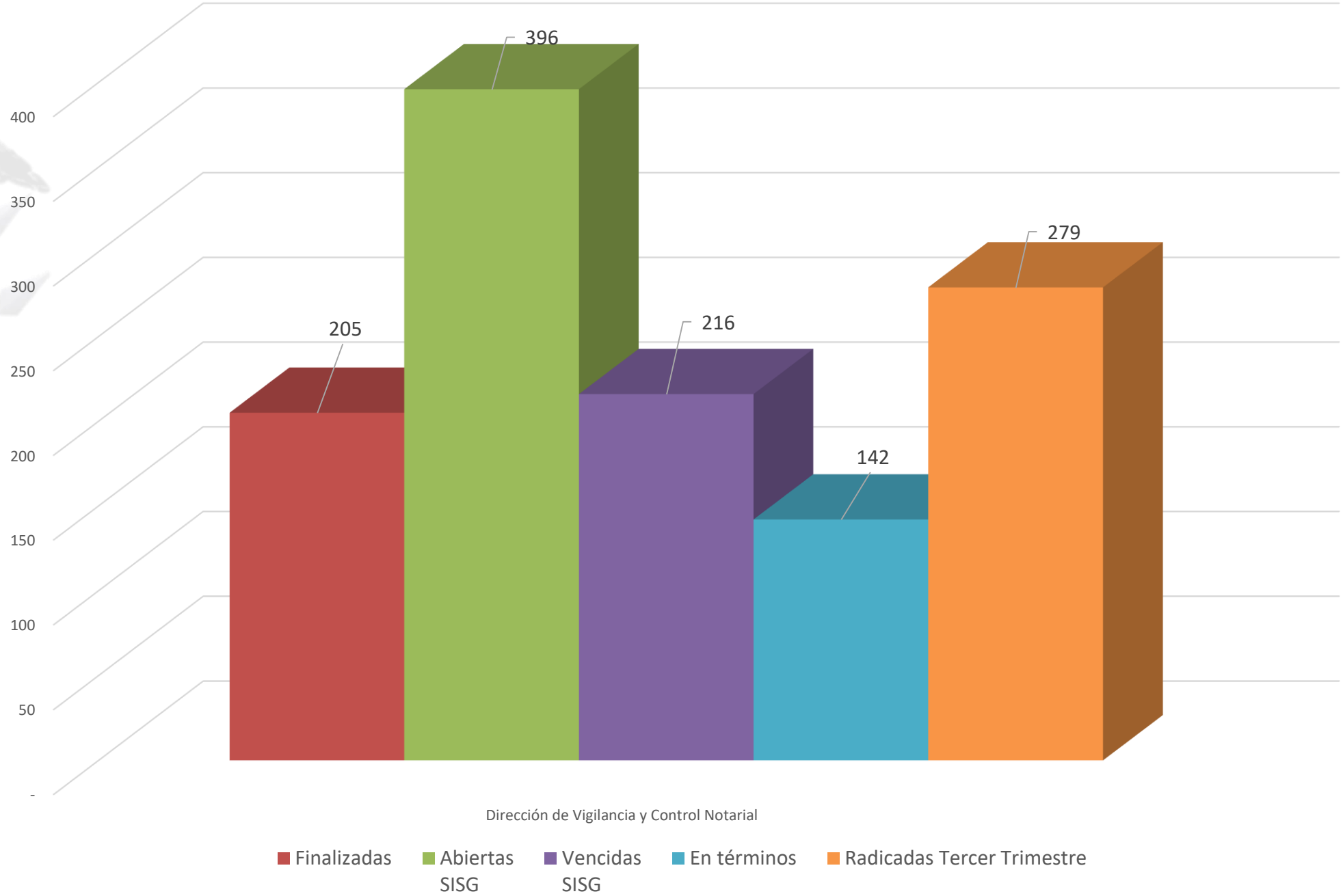
Canal virtual - plataforma - Administrativa y Financiera

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



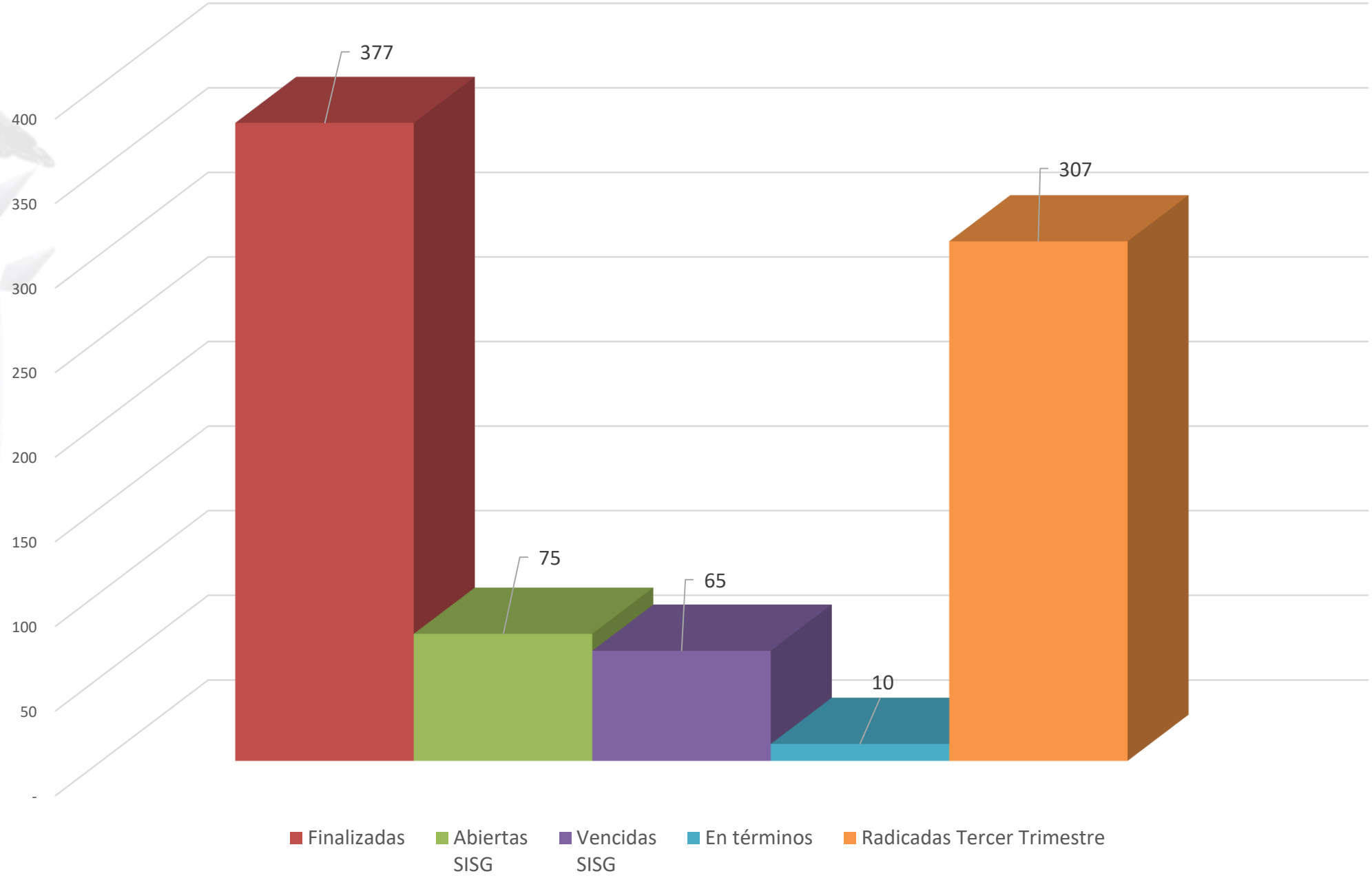
Canal virtual - plataforma - Dirección de Vigilancia y Control Notarial

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



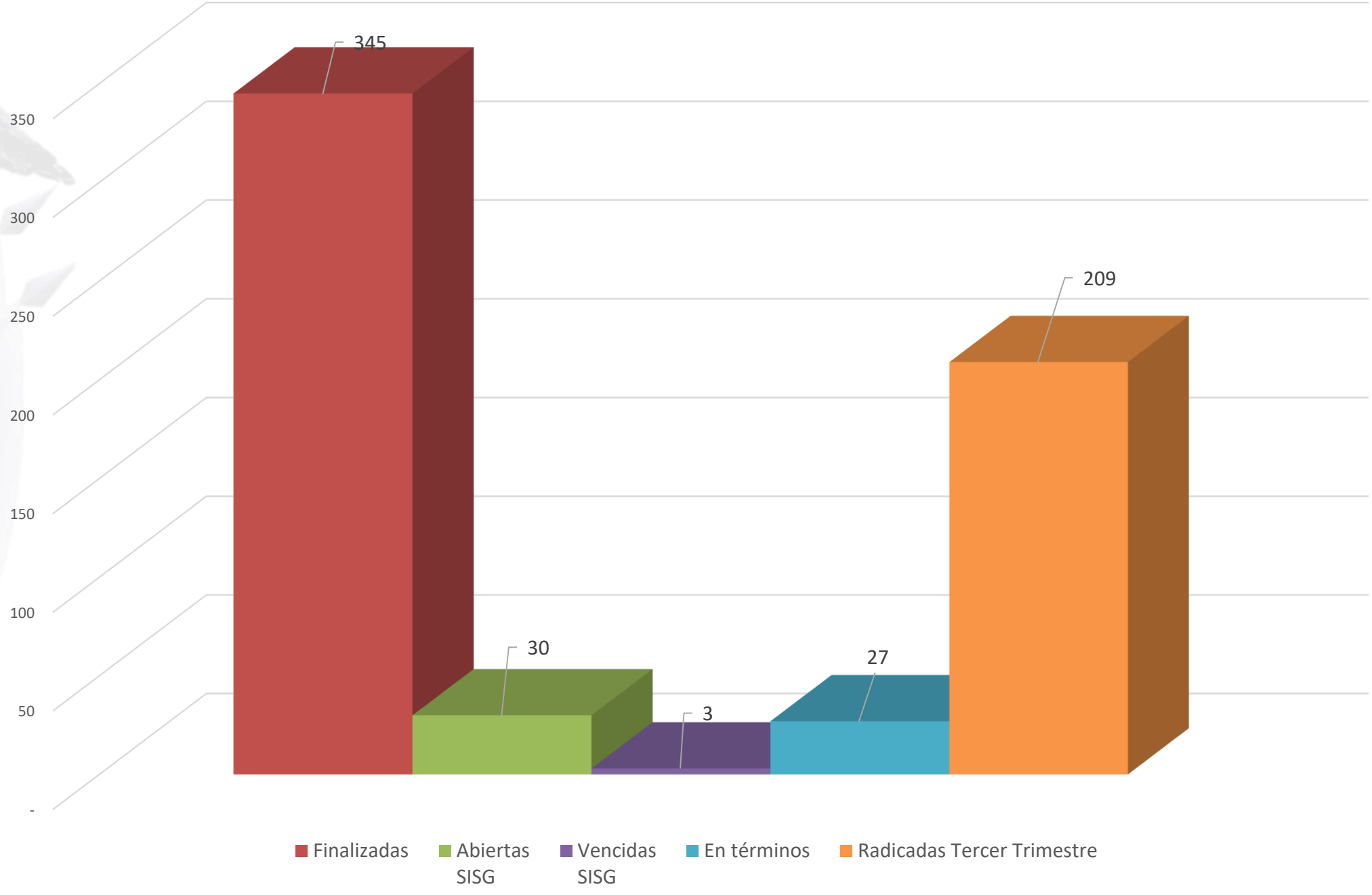
Canal virtual - plataforma - Delegada para la protección, restitución y formalización de Tierras

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



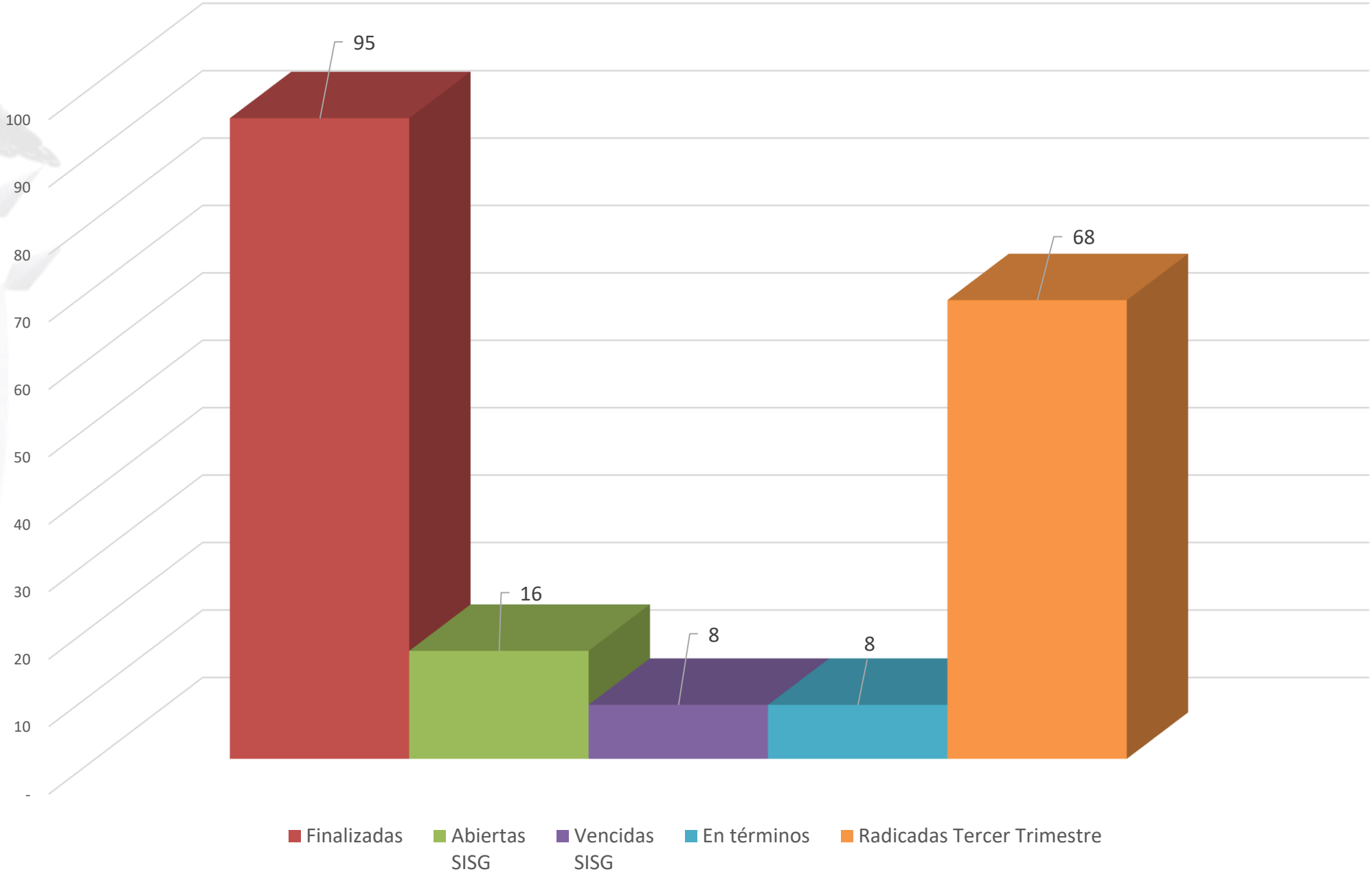
Canal virtual - plataforma - Dirección Técnica de Registro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



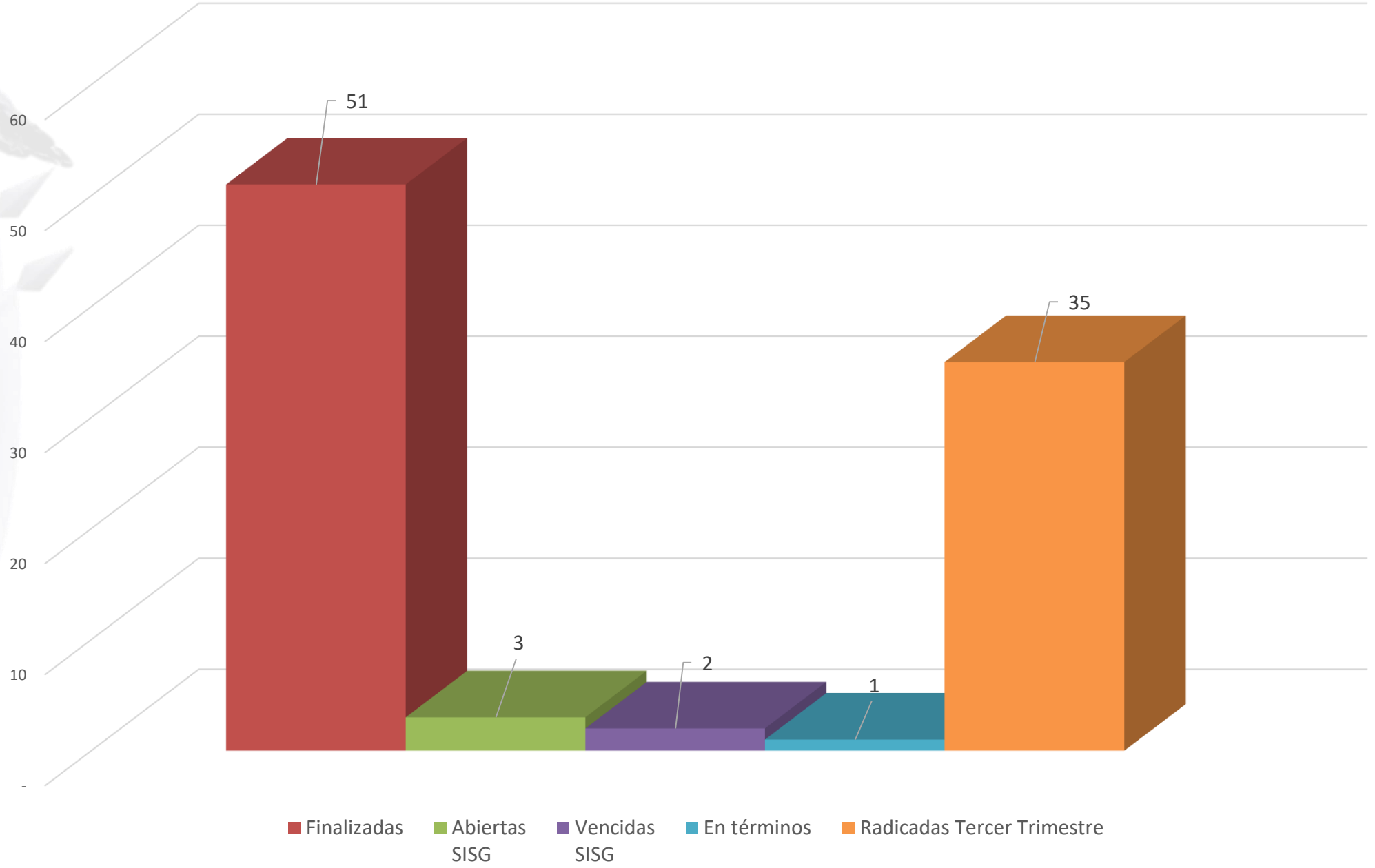
Canal virtual - plataforma - Dirección de Administración Notarial

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



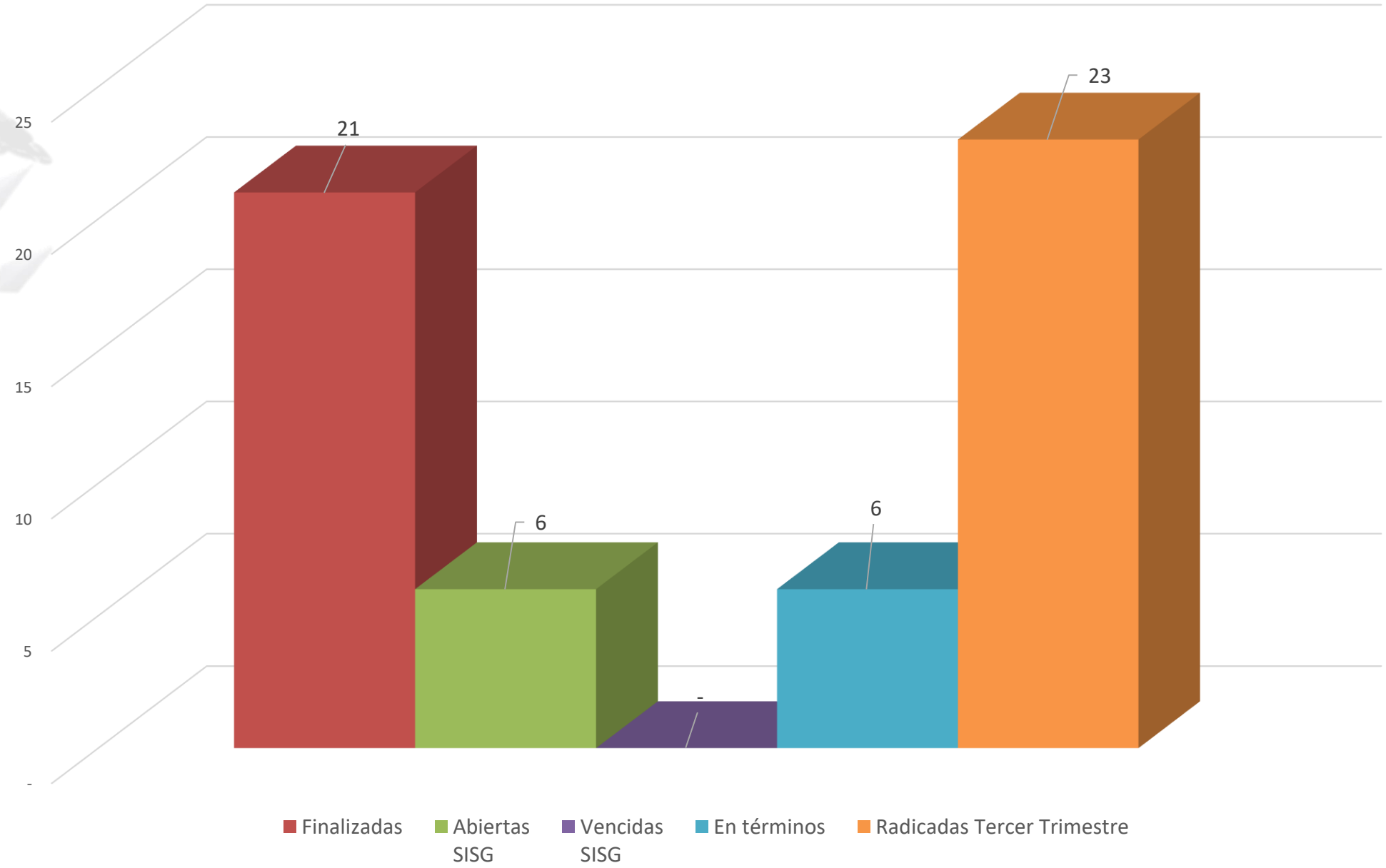
Canal virtual - plataforma - Subdirección de Apoyo Jurídico Registral

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



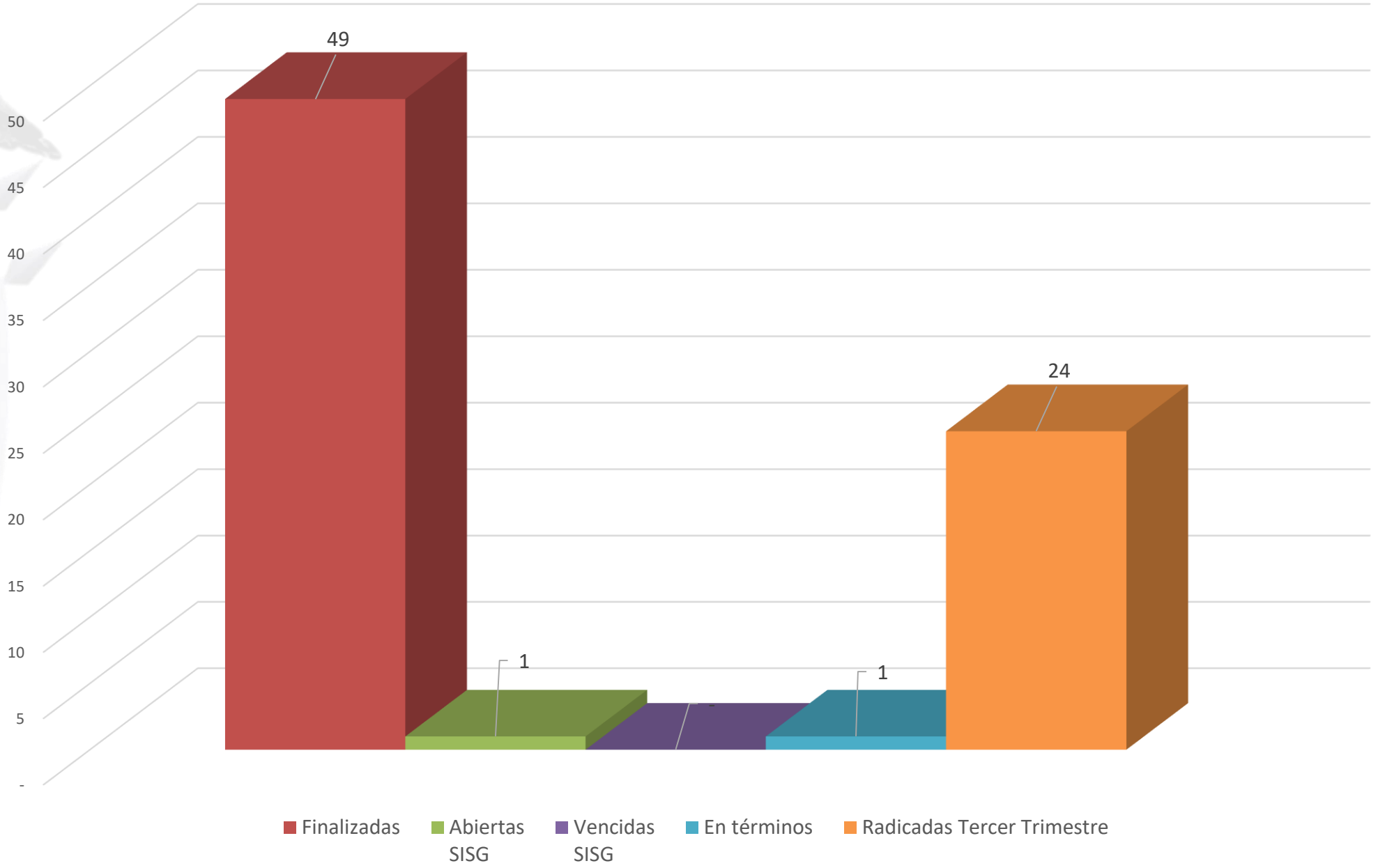
Canal virtual - plataforma - Dirección de Talento Humano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



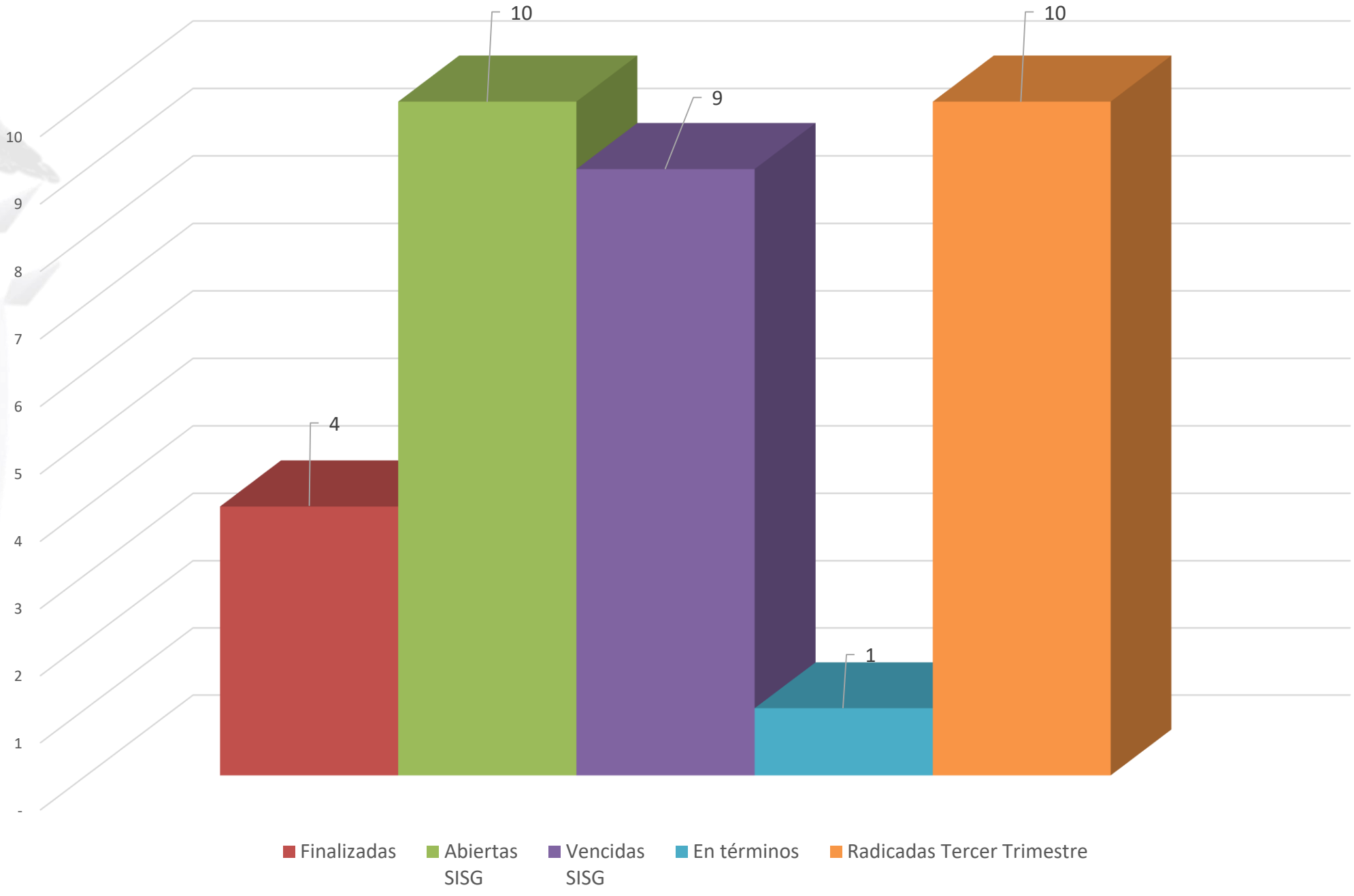
Canal virtual - plataforma - Oficina Tecnologías de la Información

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



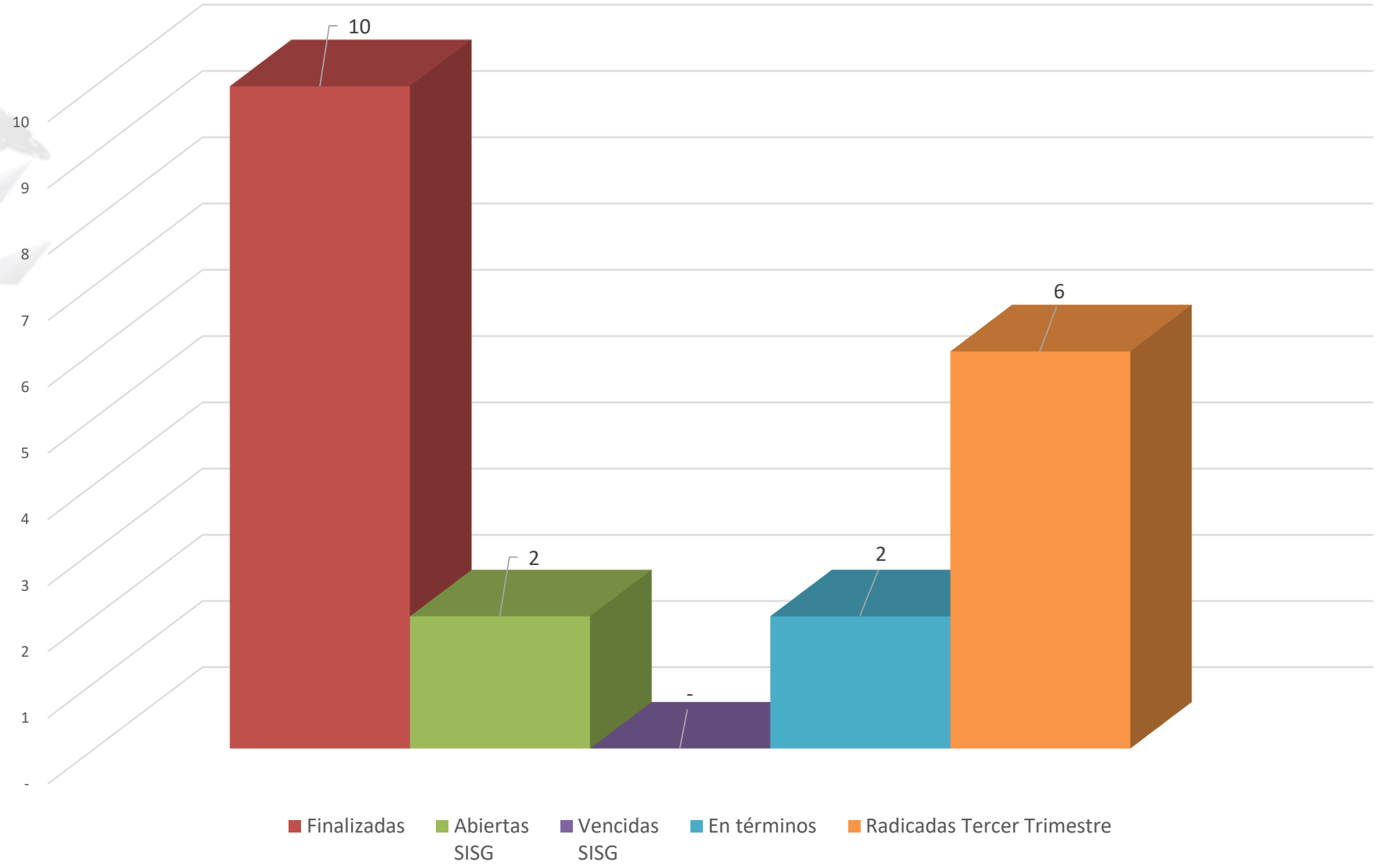
Canal virtual - plataforma - Oficina de Control Disciplinario Interno

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



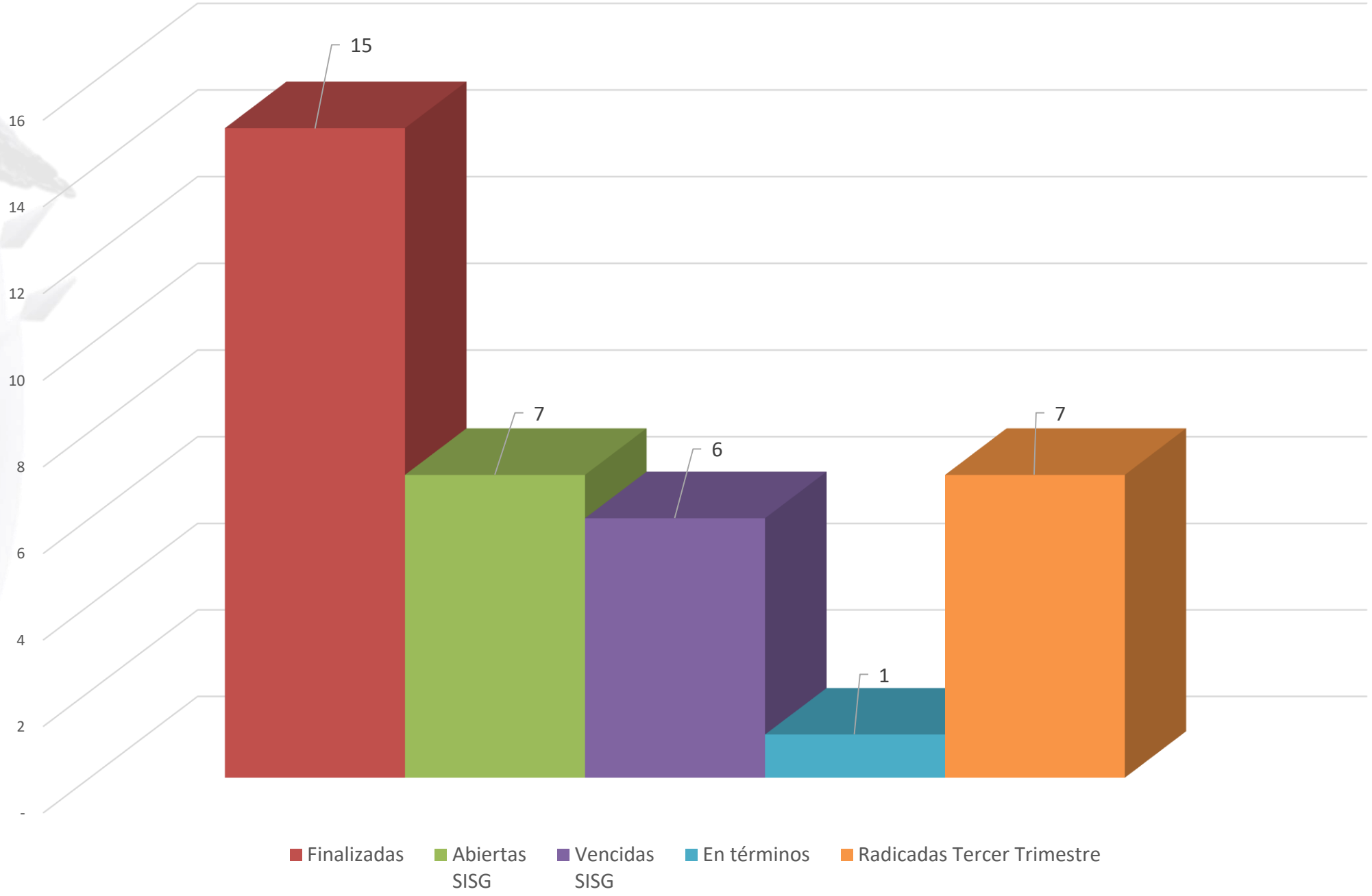
Canal virtual - plataforma - Dirección de Contratación

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



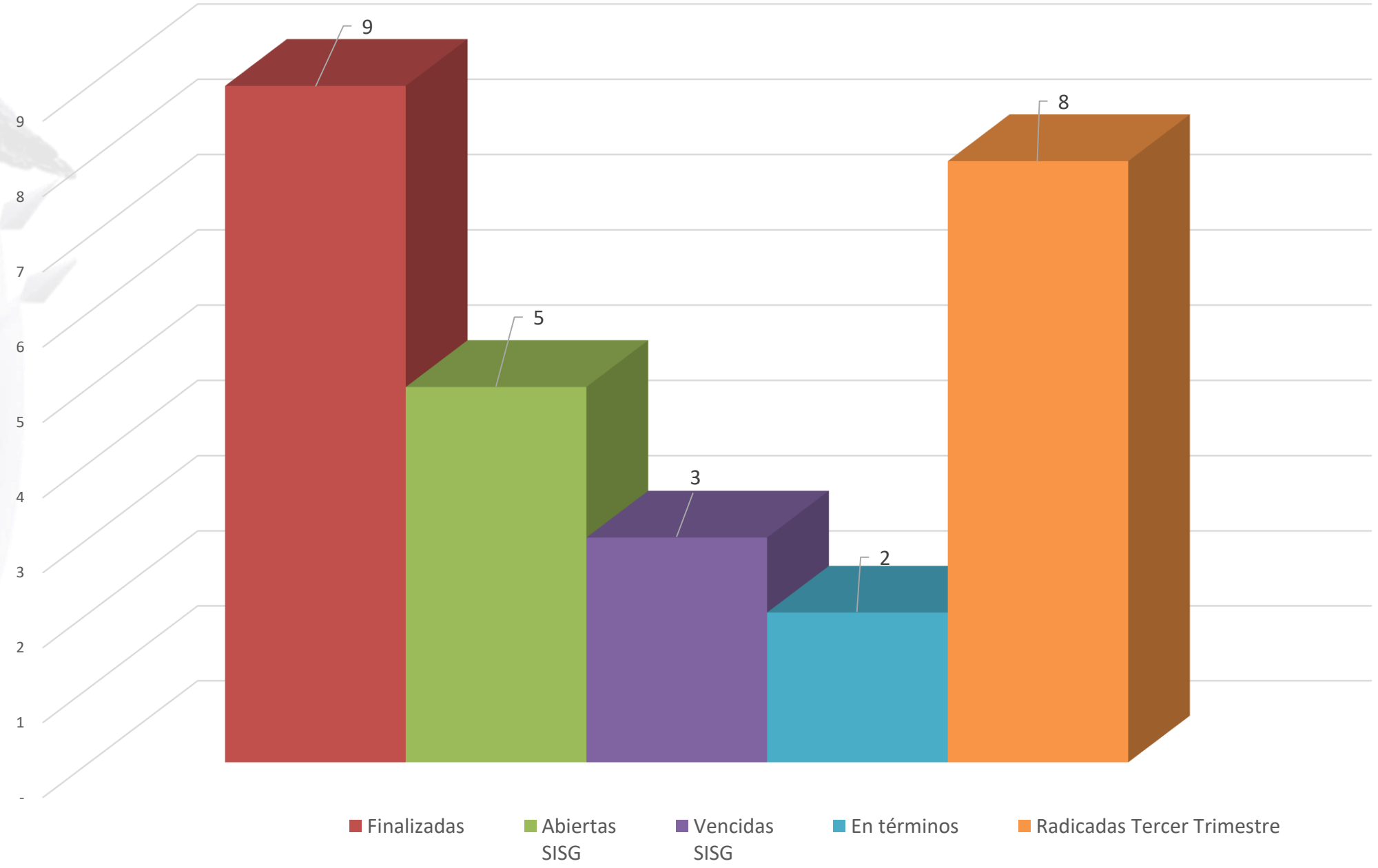
Canal virtual - plataforma - Secretaria General

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



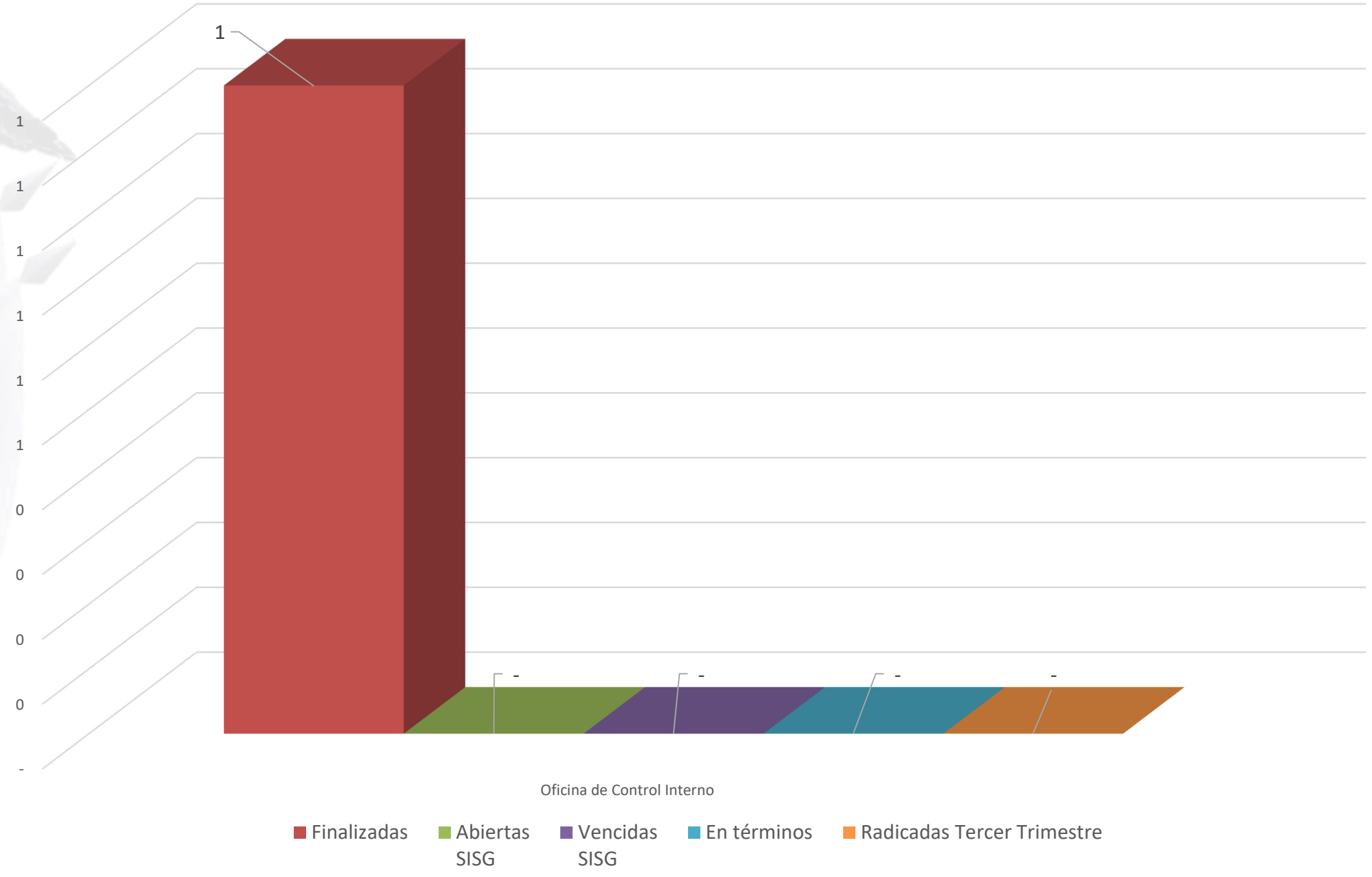
Canal virtual - plataforma - Oficina Asesora de Planeación

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



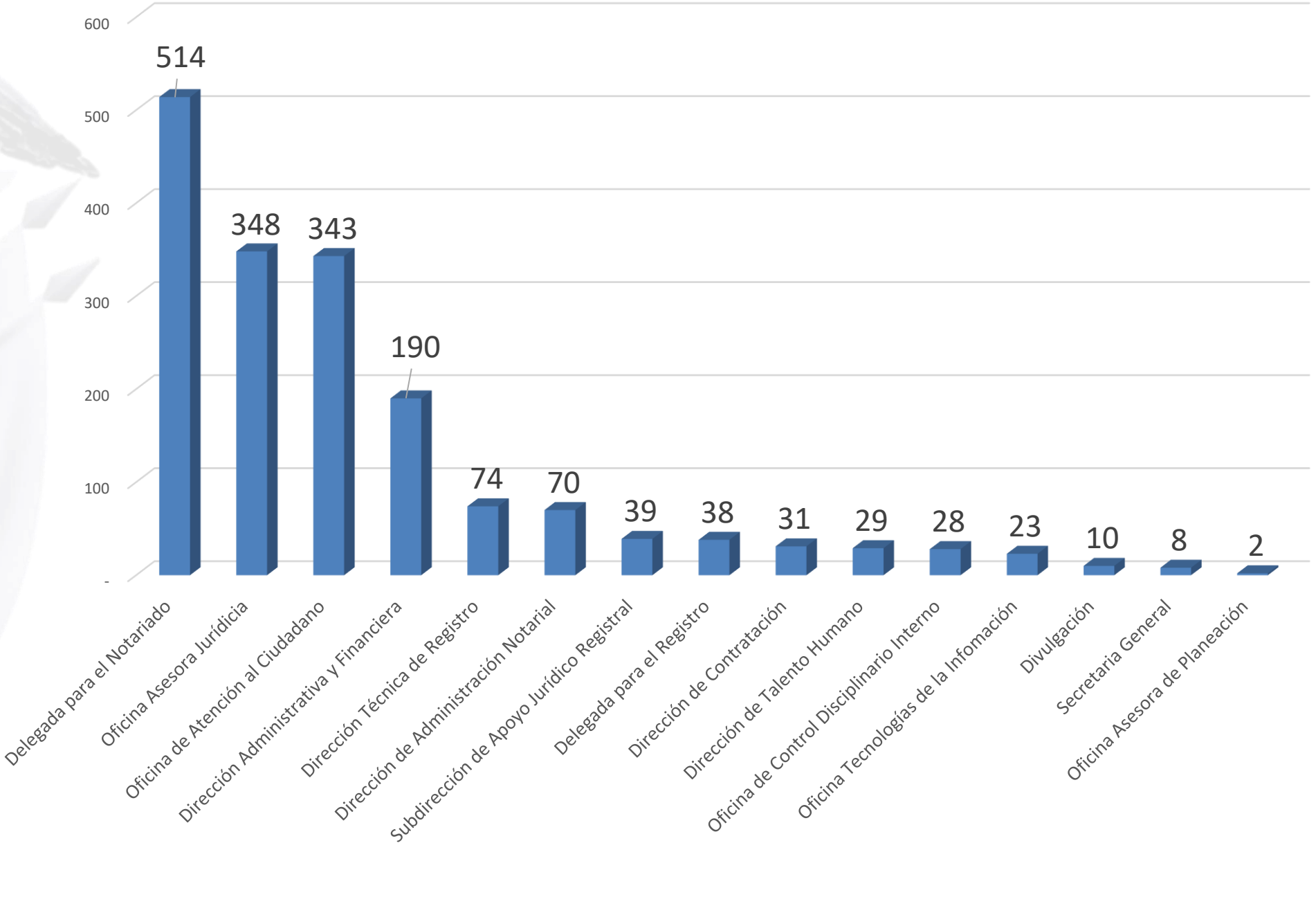
Canal virtual - plataforma - Oficina de Control Interno

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



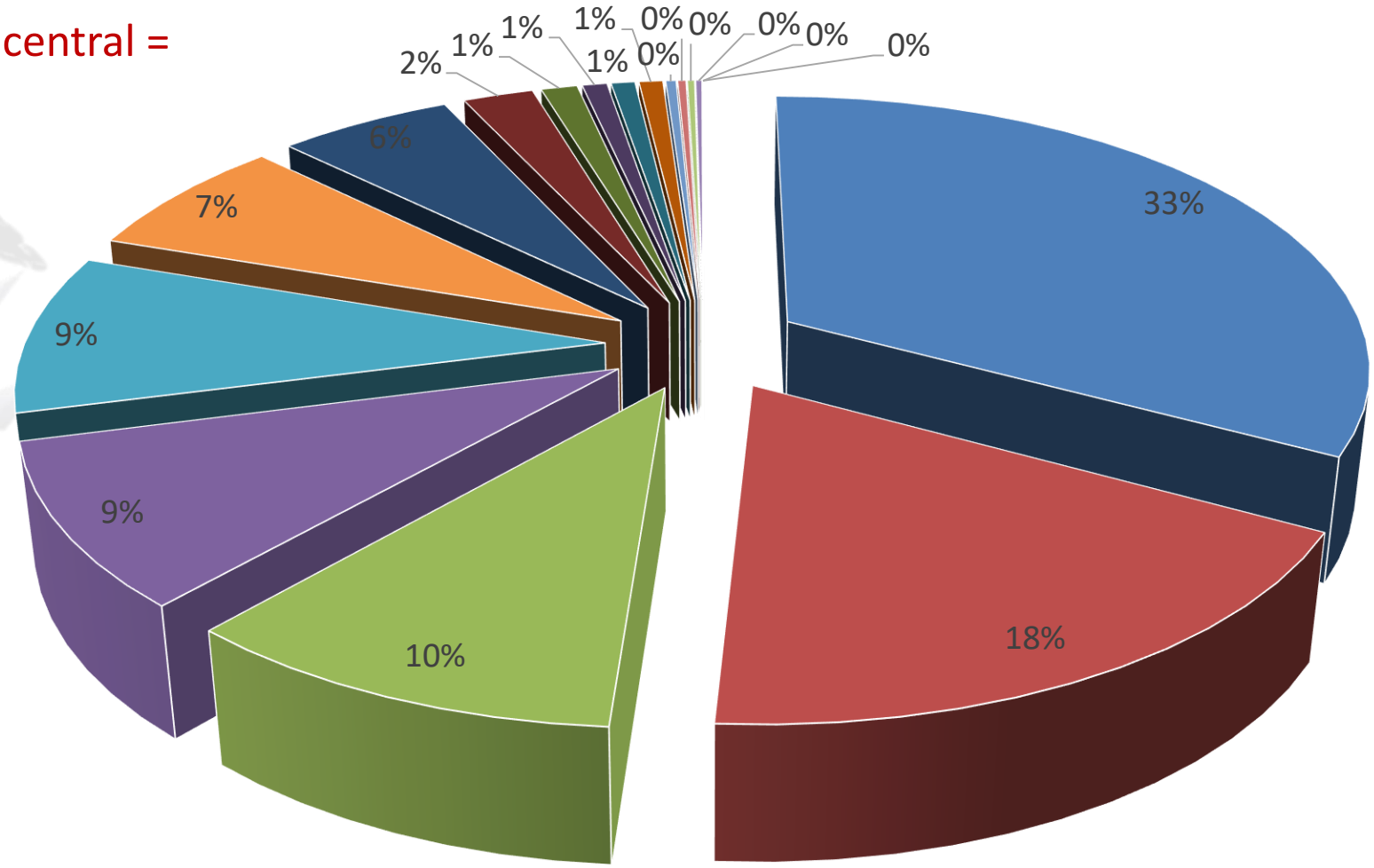
Canal virtual- Certicamara (en proceso de validación) – Nivel Central = 1.747

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Análisis porcentual PQRS radicadas por Dependencia Nivel central = 2.947

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

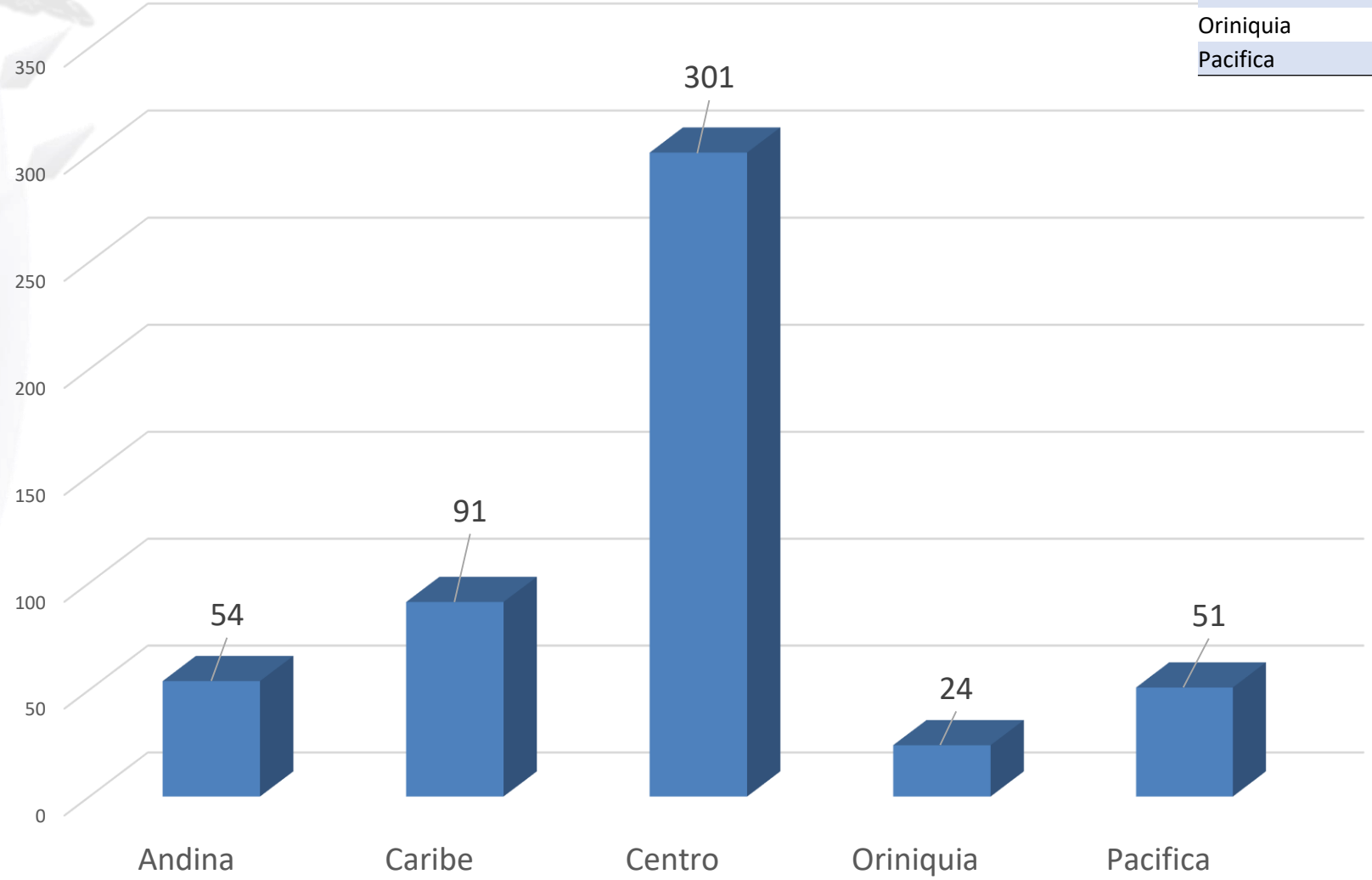
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos por Regionales

Los datos de las PQRS finalizadas comprenden el período entre el 13 de Junio y el 7 de Noviembre de 2018

Canal virtual- plataforma – Direcciones Regionales = 520

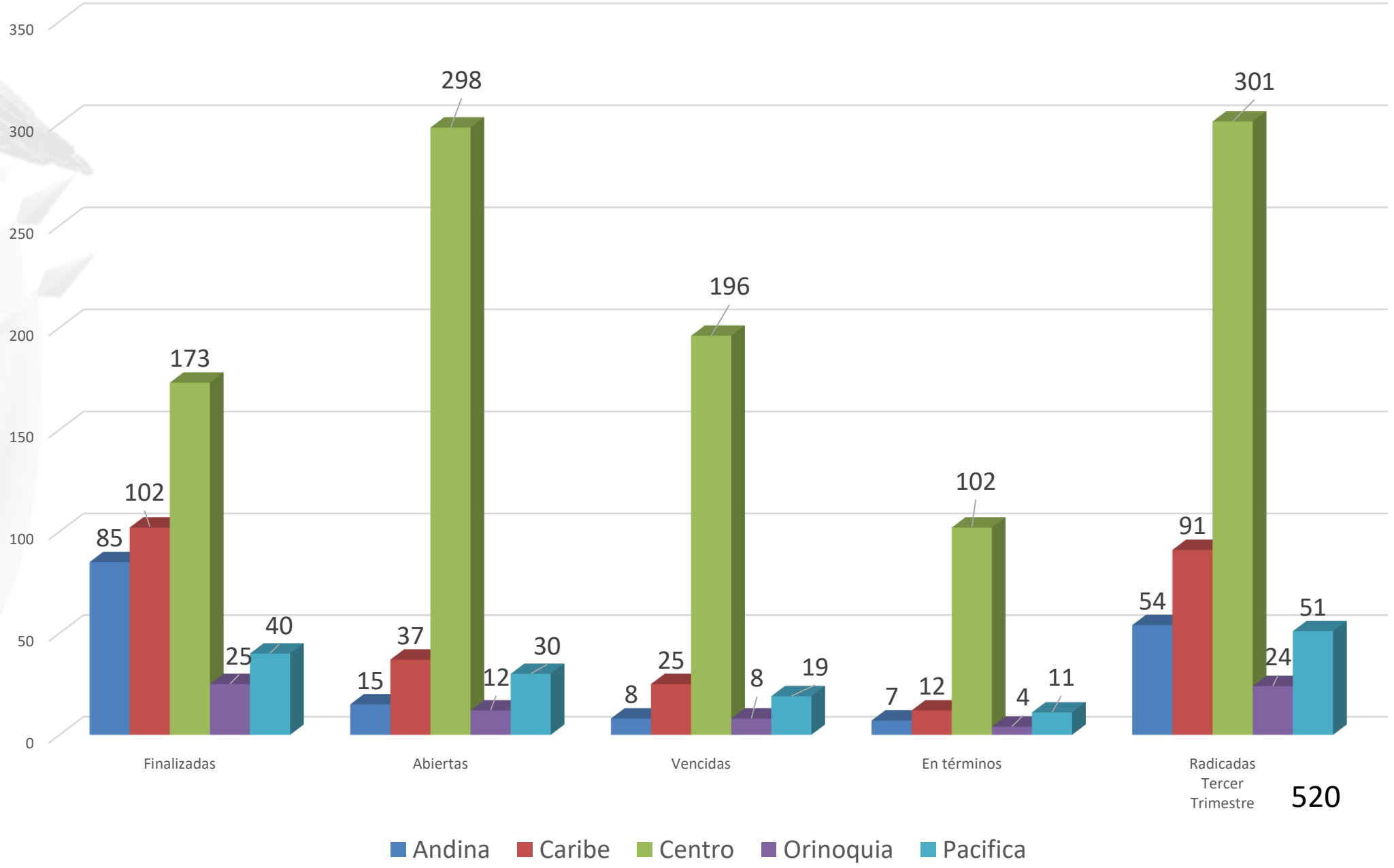
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Total PQRS Radicadas SISG
Andina	54
Caribe	91
Centro	301
Oriniquia	24
Pacifica	51



Canal virtual- plataforma - Oficinas de Registro por Regional

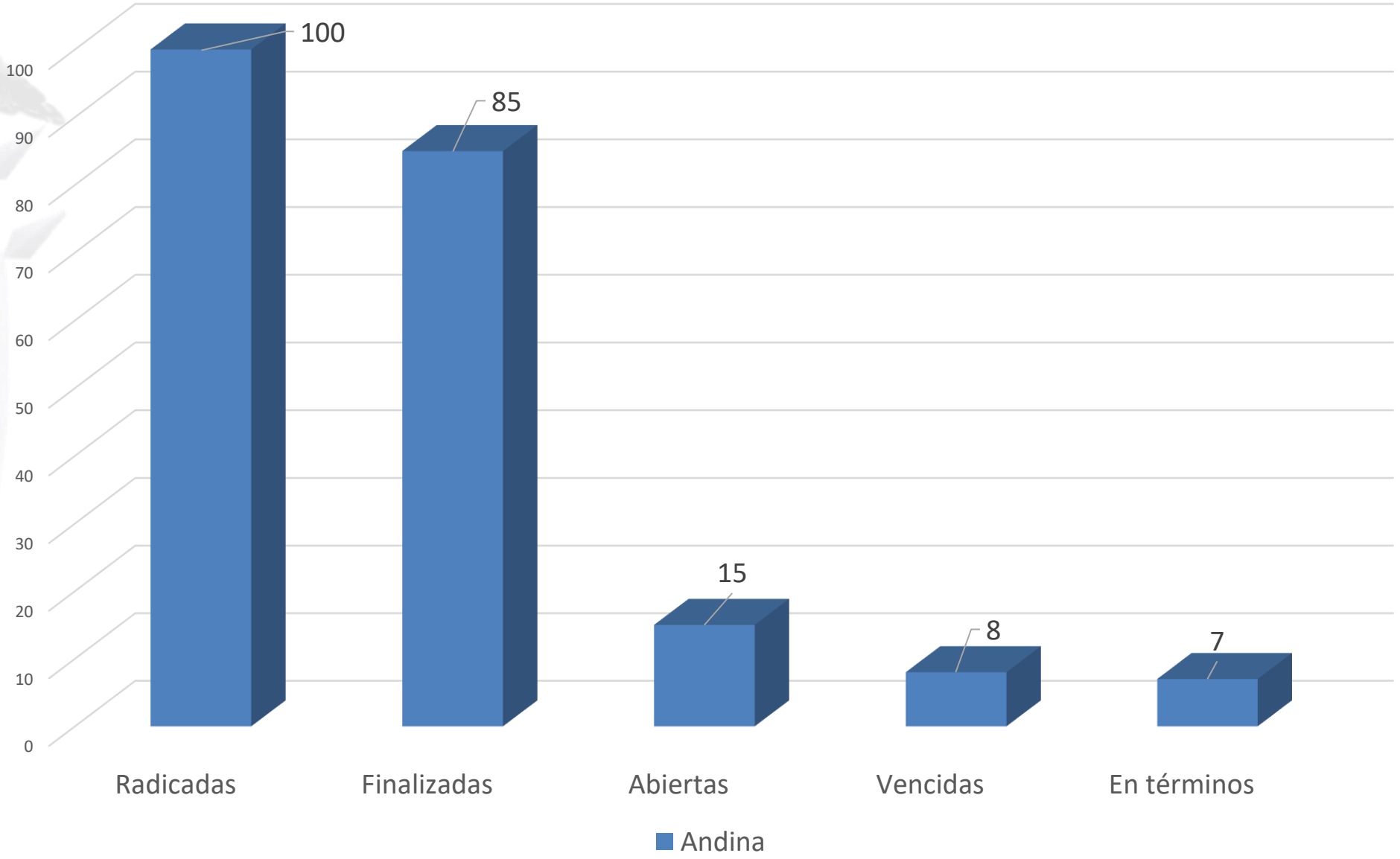
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



520

Canal virtual- plataforma - Regional Andina

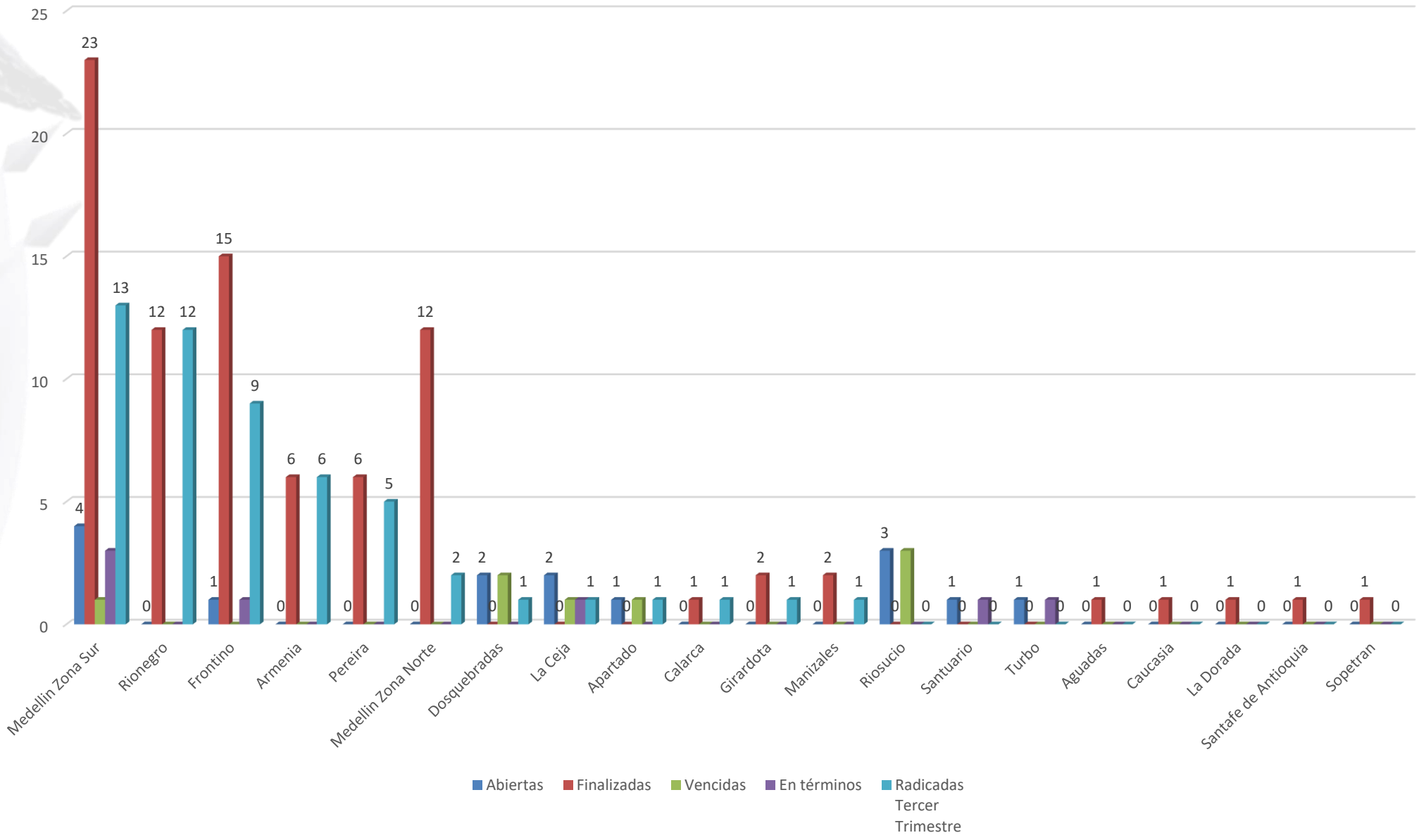
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota: Las finalizadas son desde junio hasta noviembre

Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



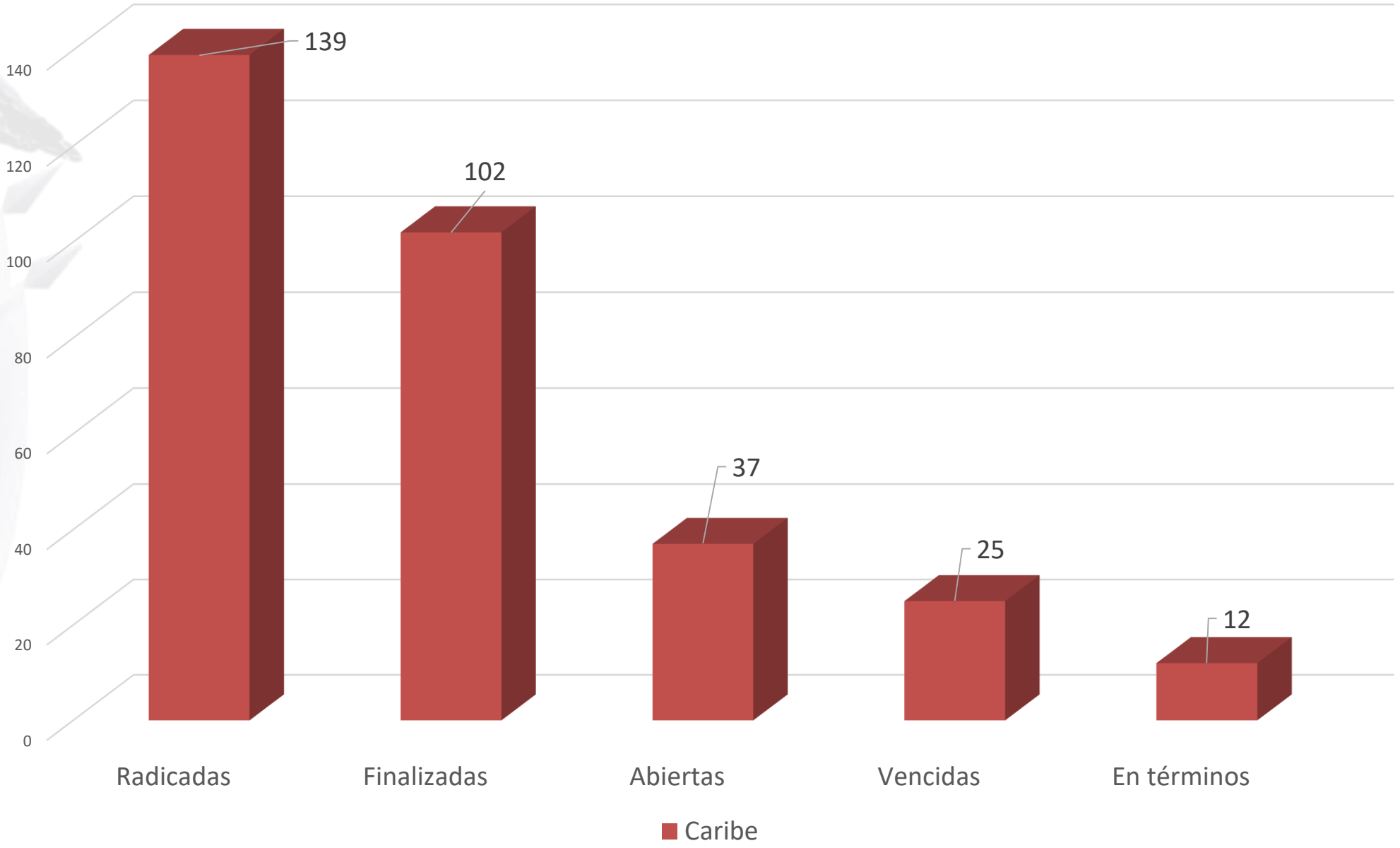
Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Abiertas	Finalizadas	Vencidas	En términos	Total Tercer Trimestre
Medellin Zona Sur	4	23	1	3	13
Rionegro	0	12	0	0	12
Frontino	1	15	0	1	9
Armenia	0	6	0	0	6
Pereira	0	6	0	0	5
Medellin Zona Norte	0	12	0	0	2
Dosquebradas	2	0	2	0	1
La Ceja	2	0	1	1	1
Apartado	1	0	1	0	1
Calarca	0	1	0	0	1
Girardota	0	2	0	0	1
Manizales	0	2	0	0	1
Riosucio	3	0	3	0	0
Santuario	1	0	0	1	0
Turbo	1	0	0	1	0
Aguadas	0	1	0	0	0
Caucasia	0	1	0	0	0
La Dorada	0	1	0	0	0
Santafe de Antioquia	0	1	0	0	0
Sopetran	0	1	0	0	0
	15	85	8	7	54

Canal virtual- plataforma - Regional Caribe

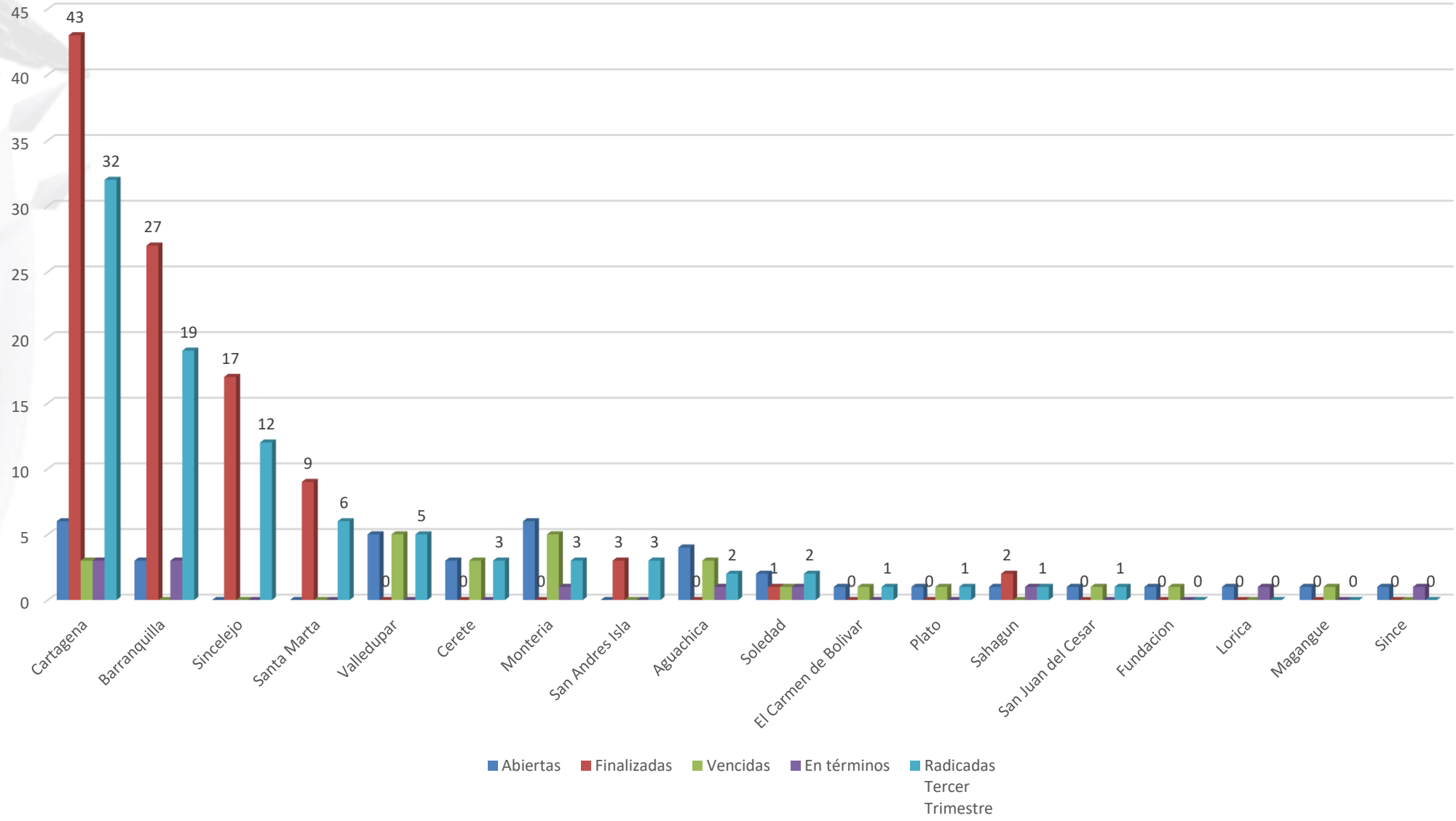
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota: Las finalizadas son desde junio hasta noviembre

Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



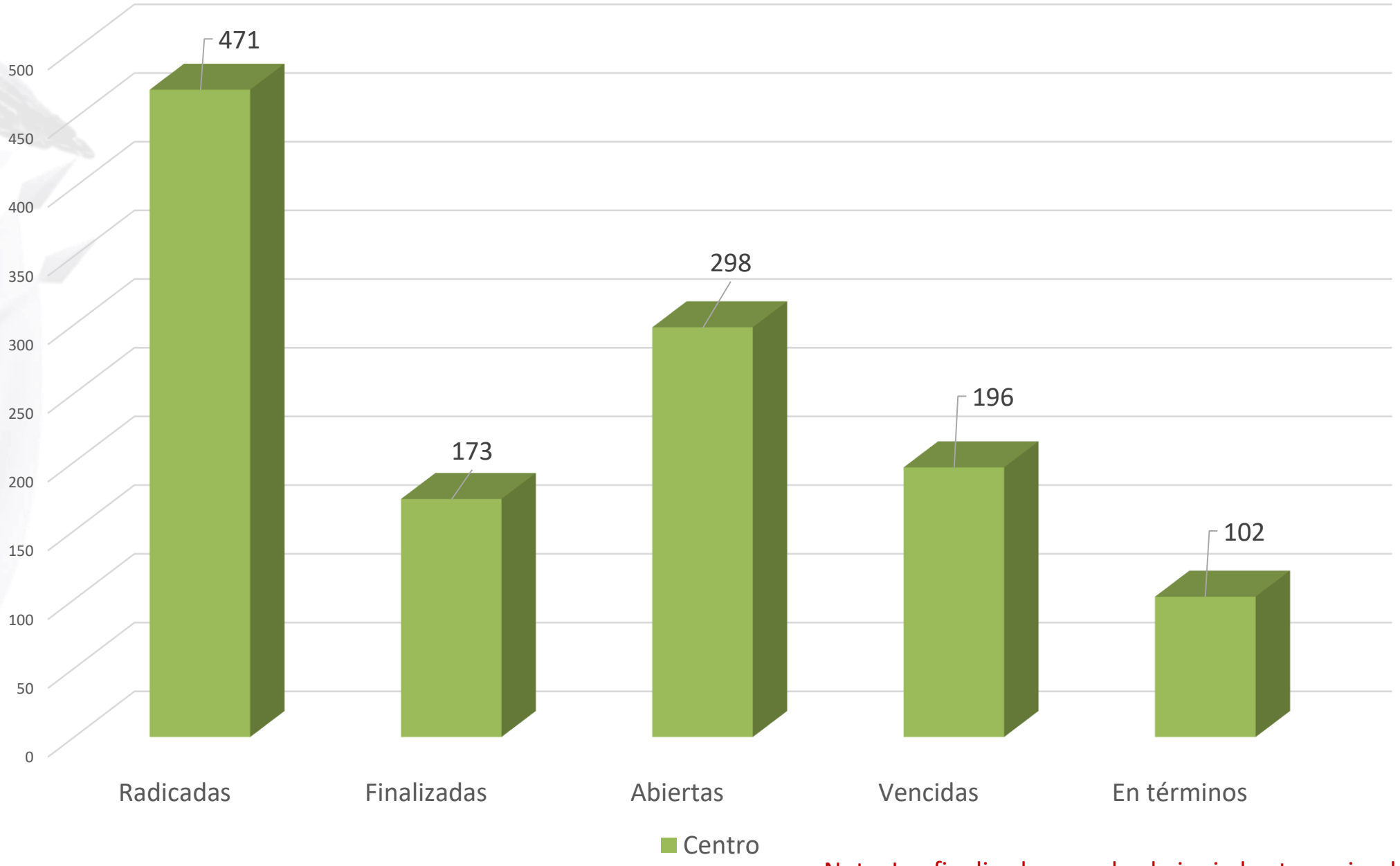
Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Abiertas	Finalizadas	Vencidas	En términos	Total Tercer Trimestre
Cartagena	6	43	3	3	32
Barranquilla	3	27	0	3	19
Sincelejo	0	17	0	0	12
Santa Marta	0	9	0	0	6
Valledupar	5	0	5	0	5
Cerete	3	0	3	0	3
Monteria	6	0	5	1	3
San Andres Isla	0	3	0	0	3
Aguachica	4	0	3	1	2
Soledad	2	1	1	1	2
El Carmen de Bolivar	1	0	1	0	1
Plato	1	0	1	0	1
Sahagun	1	2	0	1	1
San Juan del Cesar	1	0	1	0	1
Fundacion	1	0	1	0	0
Lorica	1	0	0	1	0
Magangue	1	0	1	0	0
Since	1	0	0	1	0
	37	102	25	12	91

Canal virtual - plataforma - Regional Centro

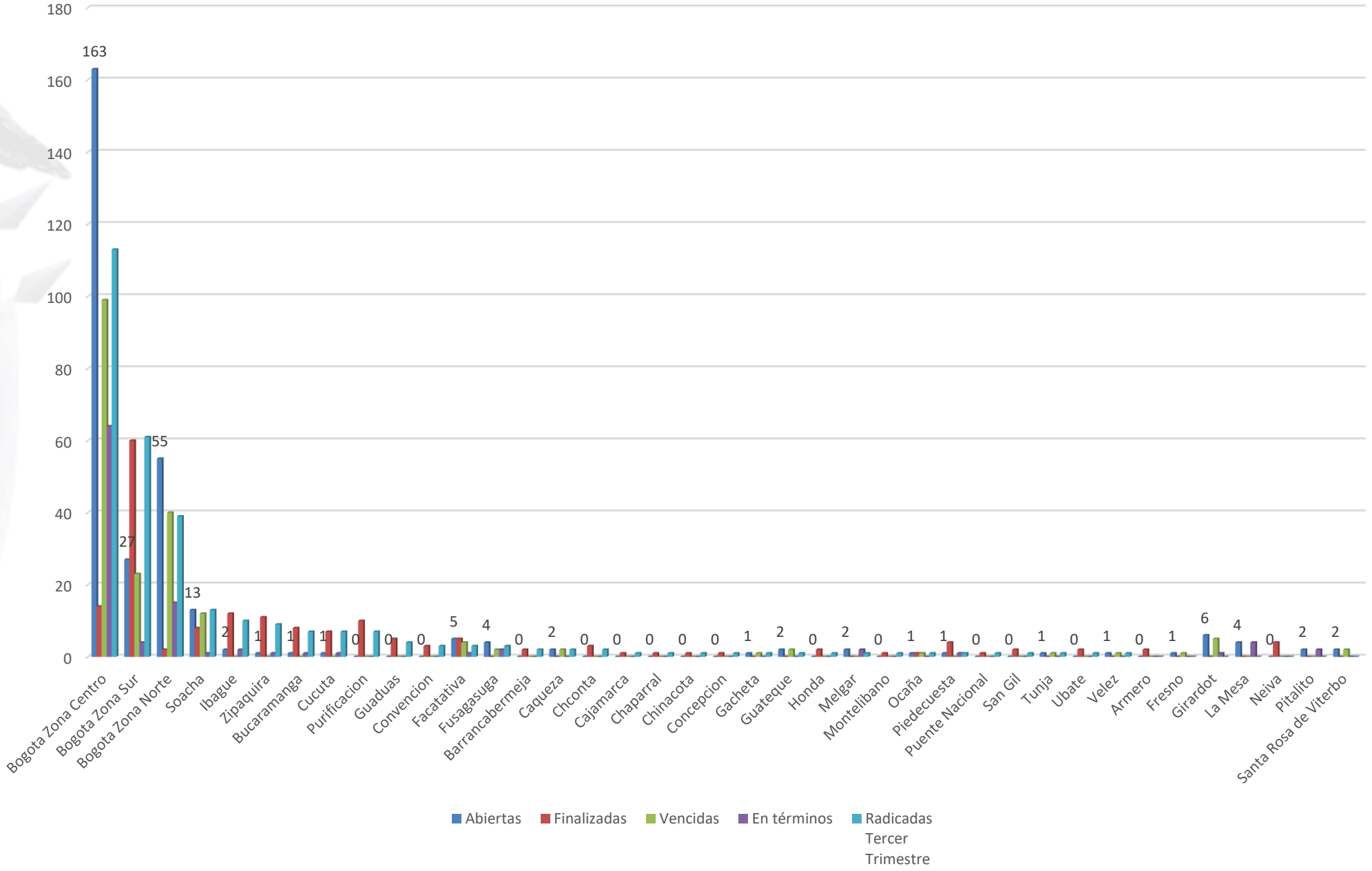
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota: Las finalizadas son desde junio hasta noviembre

Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



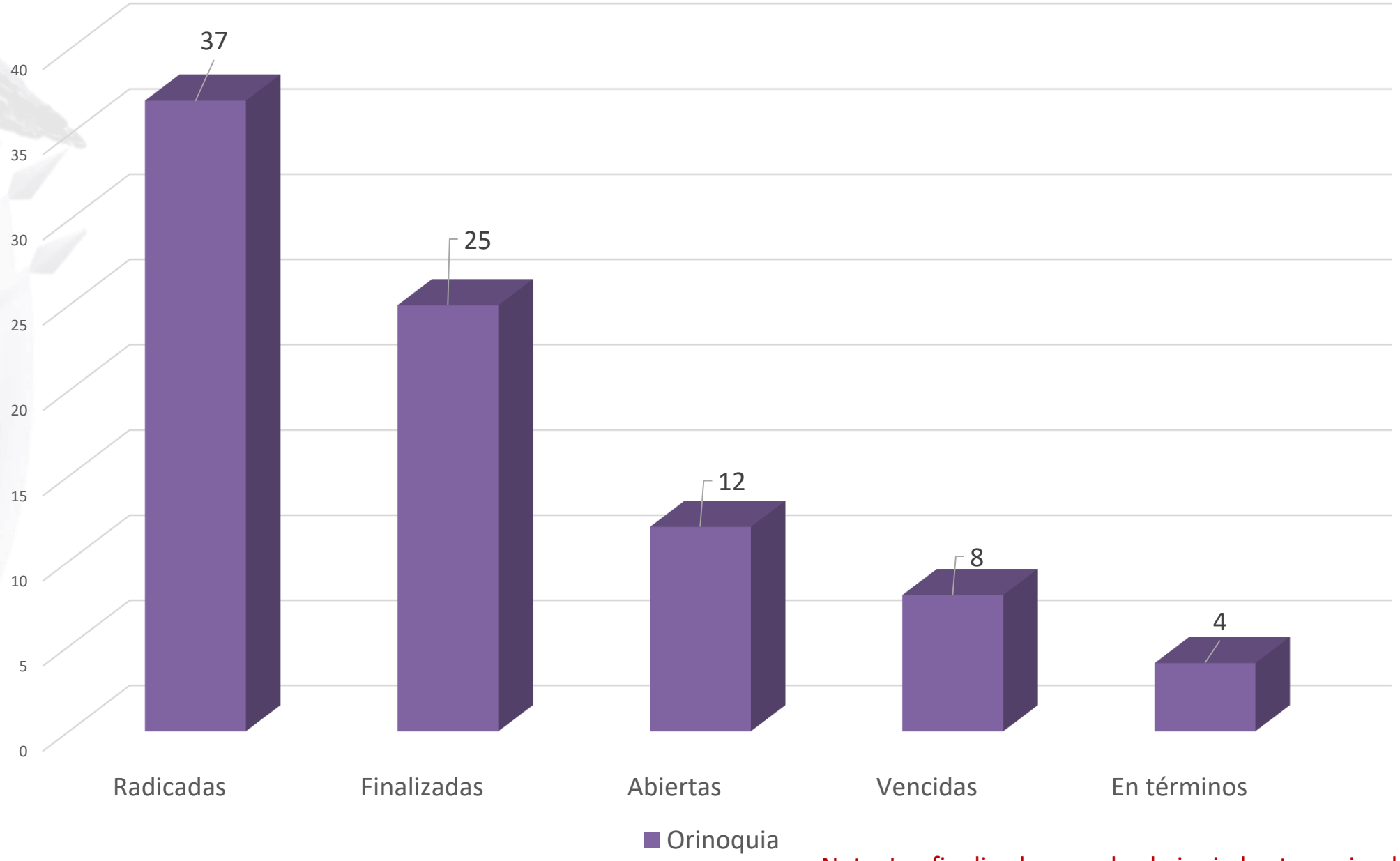
Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Abiertas	Finalizadas	Vencidas	En términos	Total Tercer Trimestre
Bogota Zona Centro	163	14	99	64	113
Bogota Zona Sur	27	60	23	4	61
Bogota Zona Norte	55	2	40	15	39
Soacha	13	8	12	1	13
Ibague	2	12	0	2	10
Zipaquira	1	11	0	1	9
Bucaramanga	1	8	0	1	7
Cucuta	1	7	0	1	7
Purificacion	0	10	0	0	7
Guaduas	0	5	0	0	4
Convencion	0	3	0	0	3
Facatativa	5	5	4	1	3
Fusagasuga	4	0	2	2	3
Barrancabermeja	0	2	0	0	2
Caqueza	2	0	2	0	2
Chconta	0	3	0	0	2
Cajamarca	0	1	0	0	1
Chaparral	0	1	0	0	1
Chinacota	0	1	0	0	1
Concepcion	0	1	0	0	1
Gacheta	1	0	1	0	1
Guateque	2	0	2	0	1
Honda	0	2	0	0	1
Melgar	2	0	0	2	1
Montelibano	0	1	0	0	1
Ocaña	1	1	1	0	1
Piedecuesta	1	4	0	1	1
Puente Nacional	0	1	0	0	1
San Gil	0	2	0	0	1
Tunja	1	0	1	0	1
Ubate	0	2	0	0	1
Velez	1	0	1	0	1
Armero	0	2	0	0	0
Fresno	1	0	1	0	0
Girardot	6	0	5	1	0
La Mesa	4	0	0	4	0
Neiva	0	4	0	0	0
Pitalito	2	0	0	2	0
Santa Rosa de Viterbo	2	0	2	0	0
	298	173	196	102	301

Canal virtual- plataforma - Regional Orinoquia

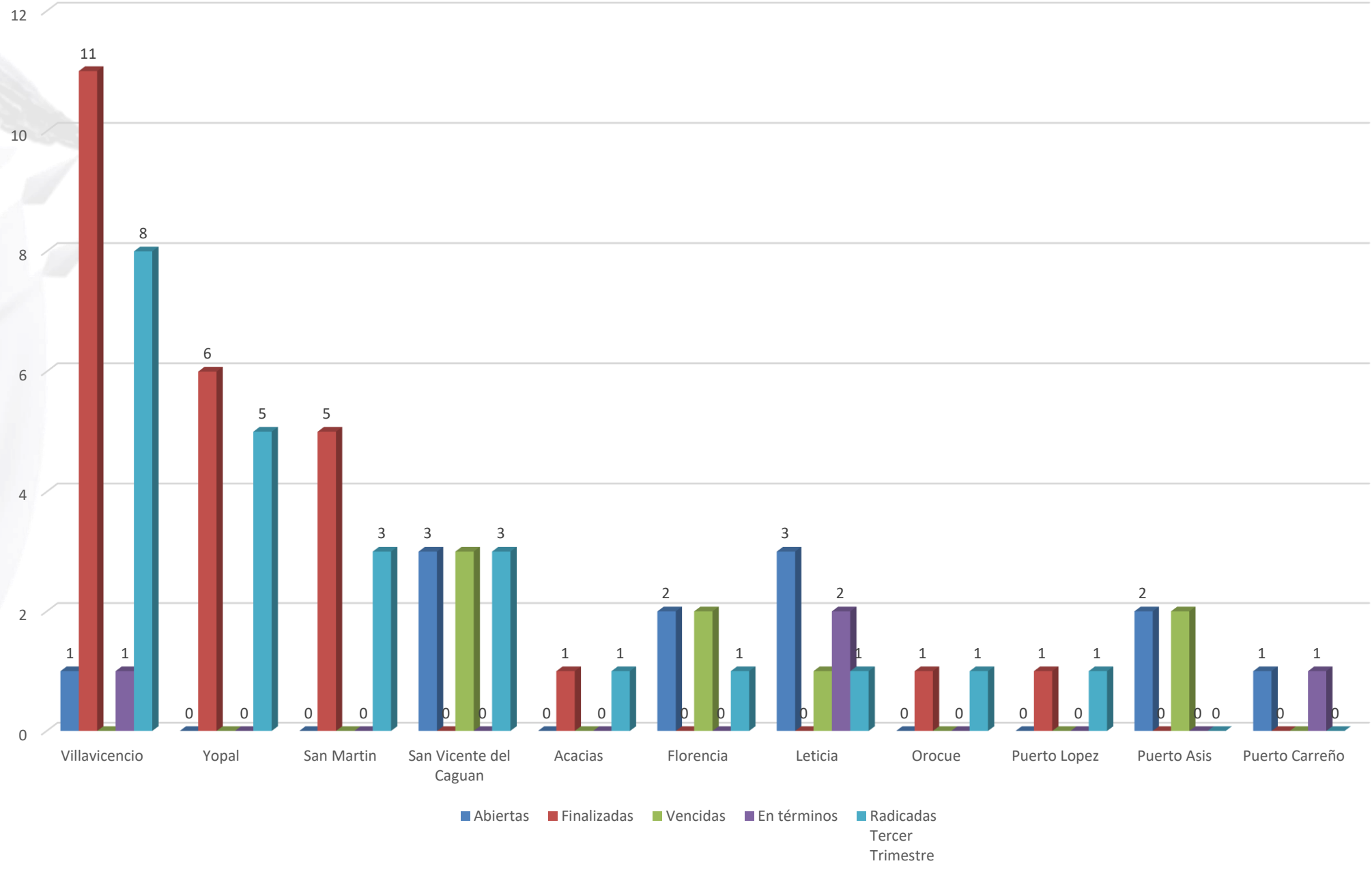
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota: Las finalizadas son desde junio hasta noviembre

Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Orinoquia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



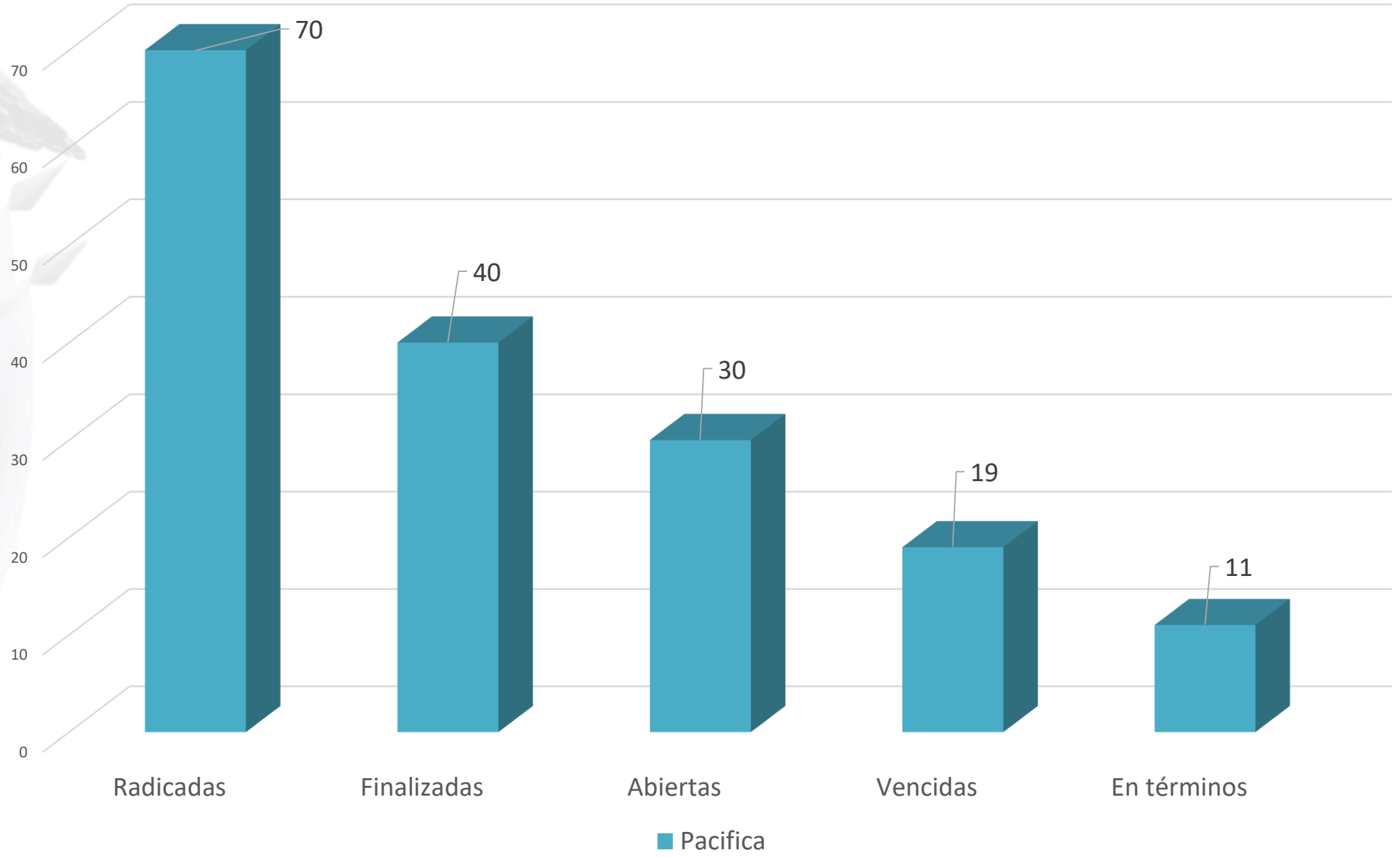
Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Orinoquia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Abiertas	Finalizadas	Vencidas	En términos	Total Tercer Trimestre
Villavicencio	1	11	0	1	8
Yopal	0	6	0	0	5
San Martin	0	5	0	0	3
San Vicente del Caguan	3	0	3	0	3
Acacias	0	1	0	0	1
Florencia	2	0	2	0	1
Leticia	3	0	1	2	1
Orocue	0	1	0	0	1
Puerto Lopez	0	1	0	0	1
Puerto Asis	2	0	2	0	0
Puerto Carreño	1	0	0	1	0
	12	25	8	4	24

Canal virtual - plataforma - Regional Pacífica

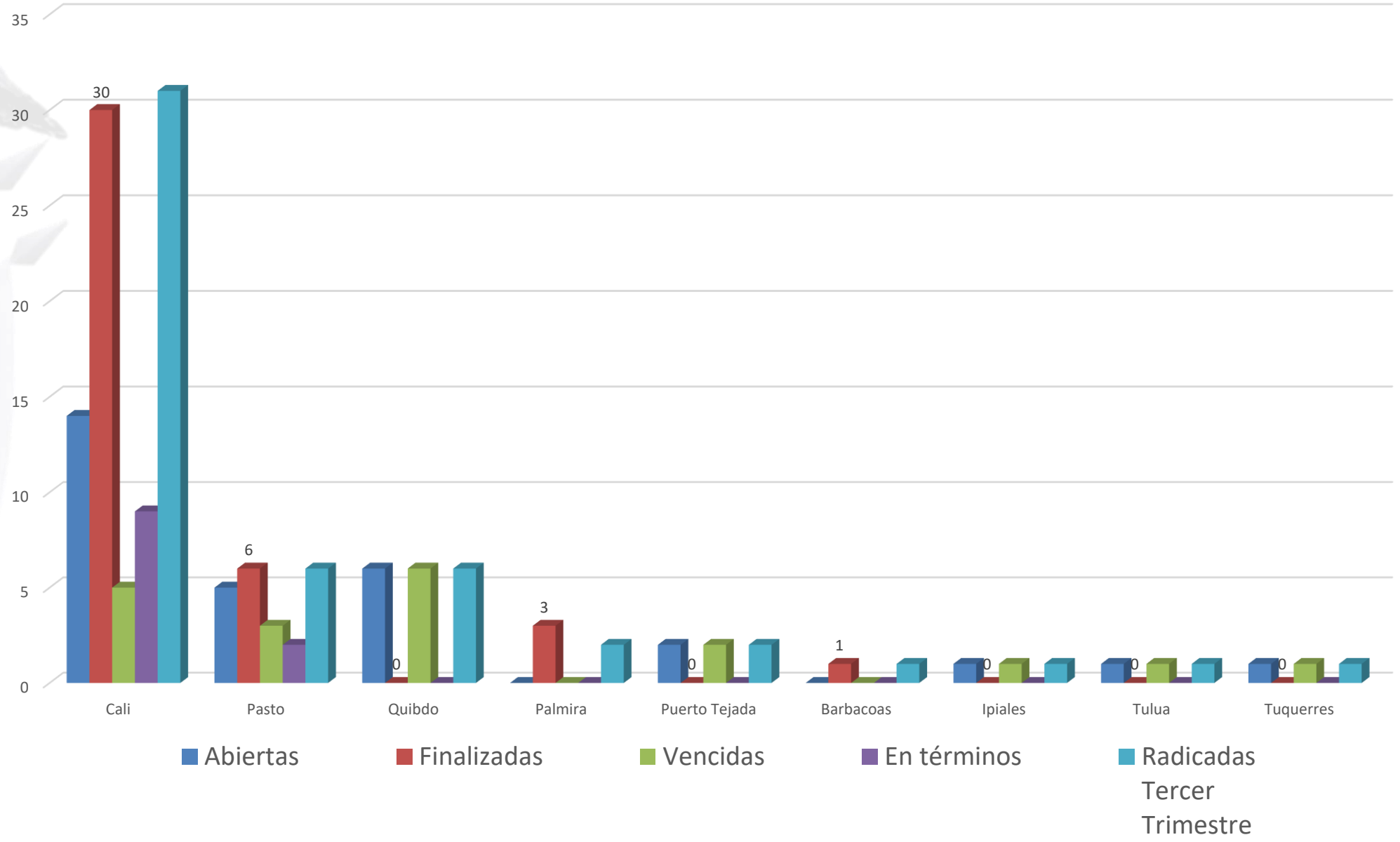
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota: Las finalizadas son desde junio hasta noviembre

Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Pacífica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



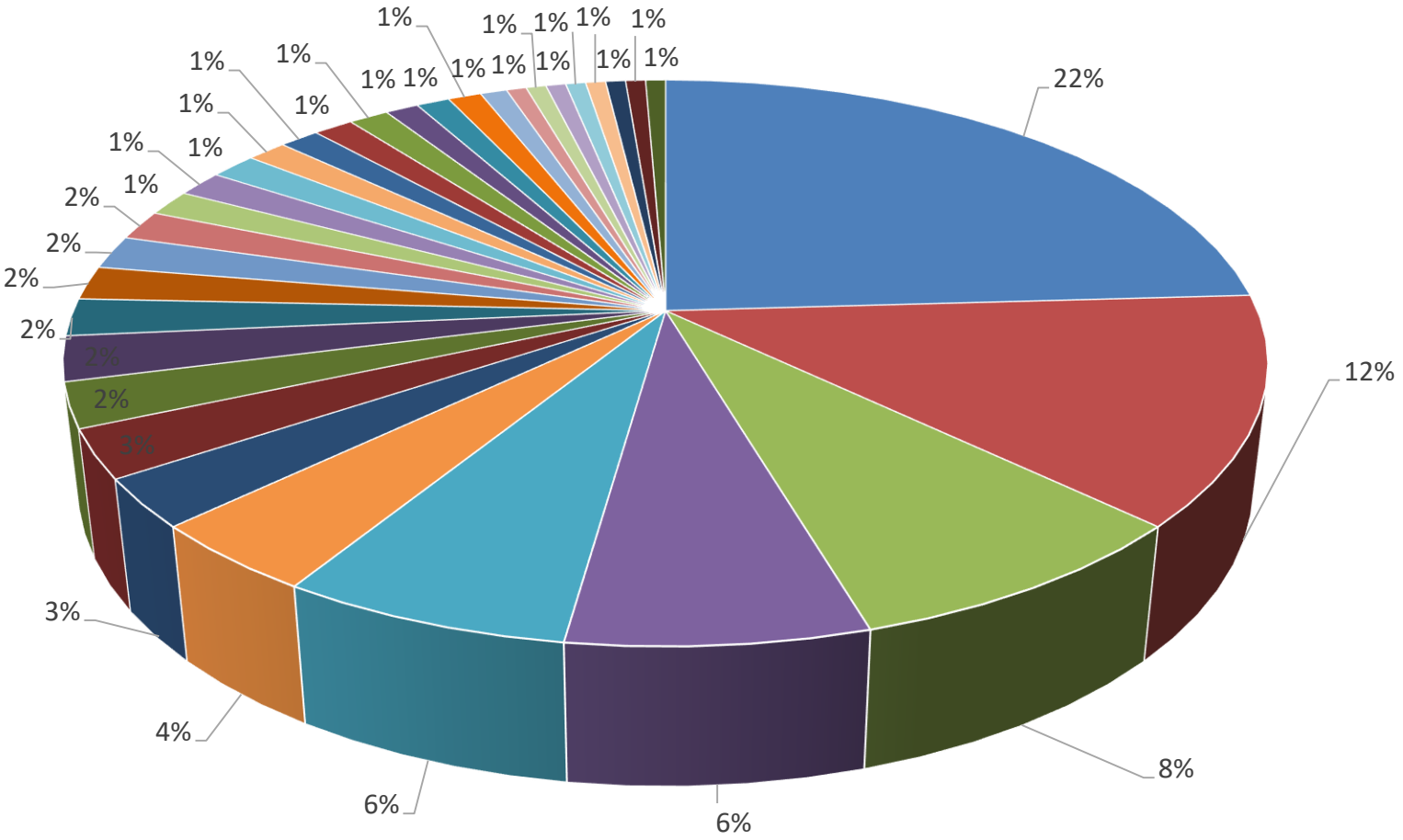
Canal virtual- plataforma – Oficinas de Registro de la Regional Pacífica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	Abiertas	Finalizadas	Vencidas	En términos	Total Tercer Trimestre
Cali	14	30	5	9	31
Pasto	5	6	3	2	6
Quibdó	6	0	6	0	6
Palmira	0	3	0	0	2
Puerto Tejada	2	0	2	0	2
Barbacoas	0	1	0	0	1
Ipiales	1	0	1	0	1
Tulua	1	0	1	0	1
Tuquerres	1	0	1	0	1
	30	40	19	11	51

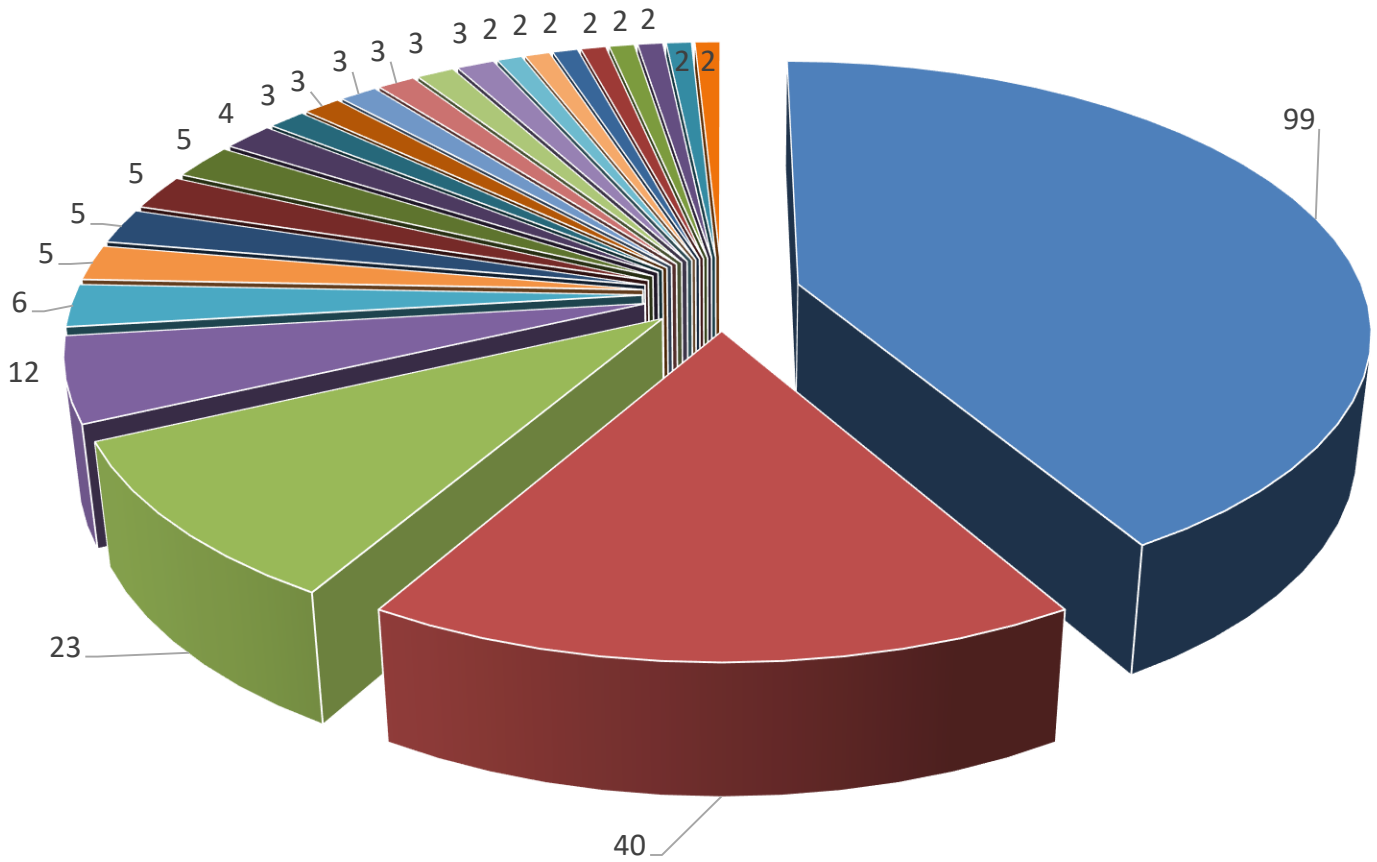
Análisis porcentual PQRS radicadas por Oficina de Registro = 520

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



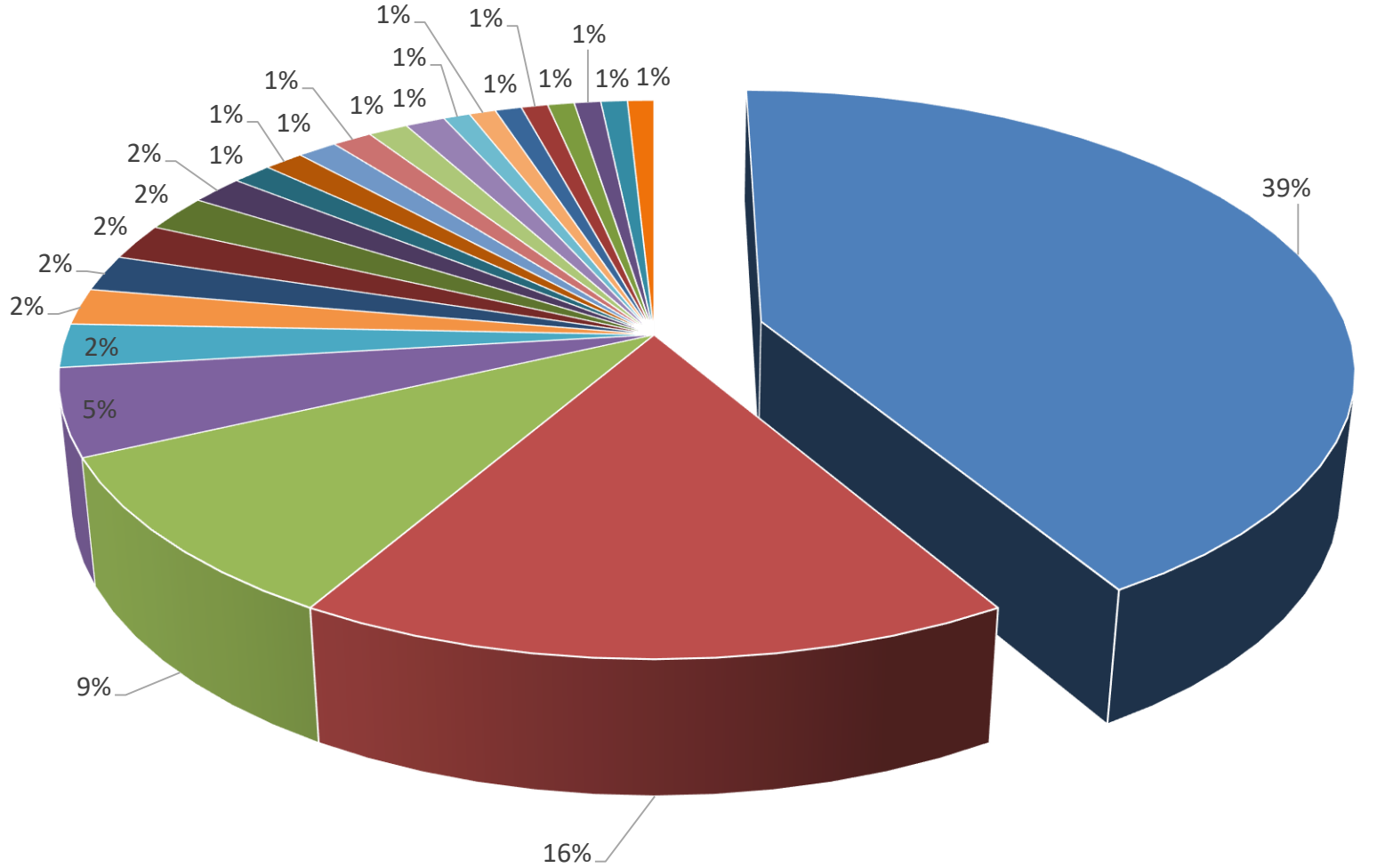
PQRS vencidas por Oficina de Registro = 256

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Análisis porcentual PQRS vencidas por Oficina de Registro = 256

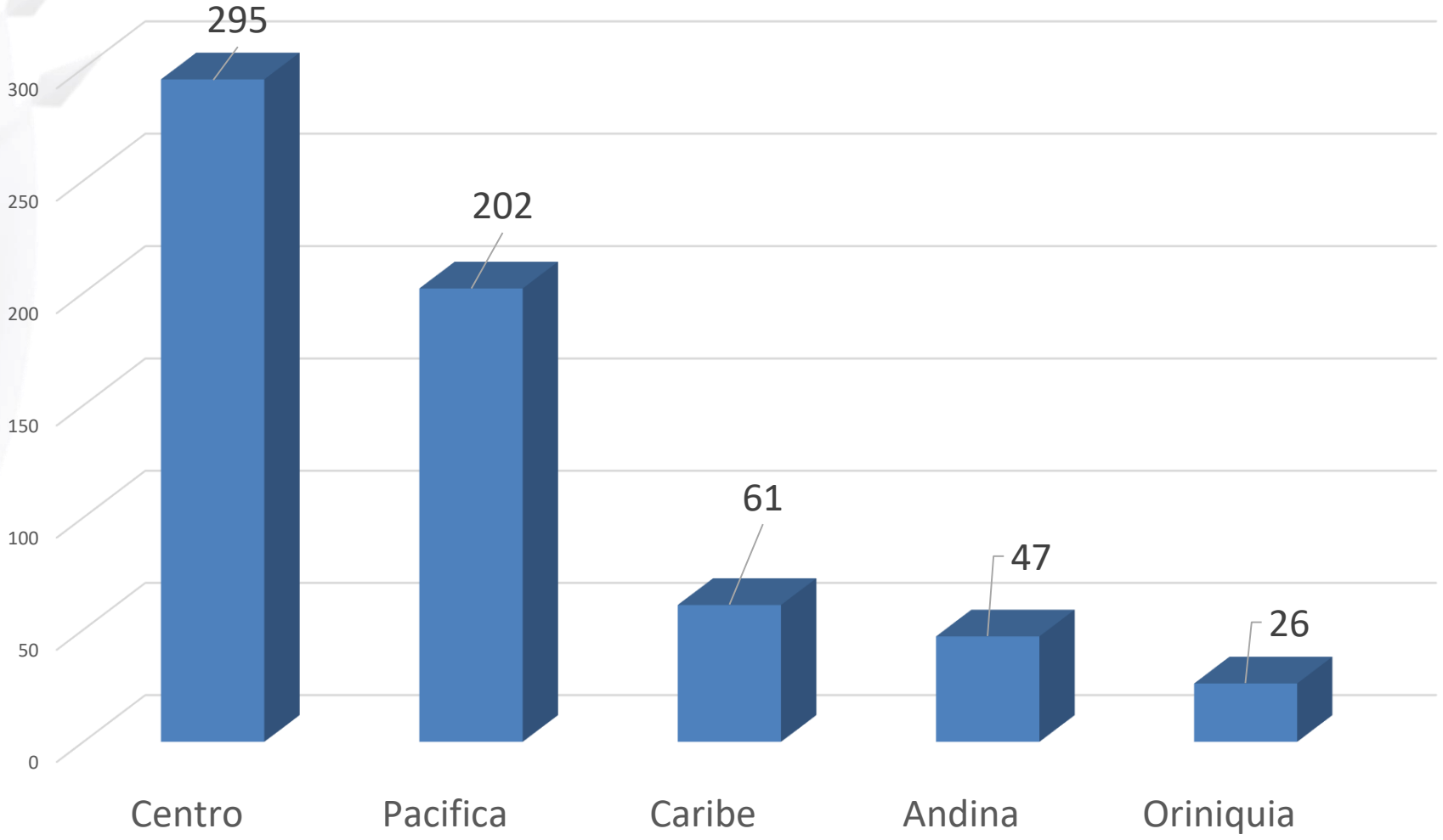
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual - Certicamara (en proceso de validación) – Regionales = 631

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

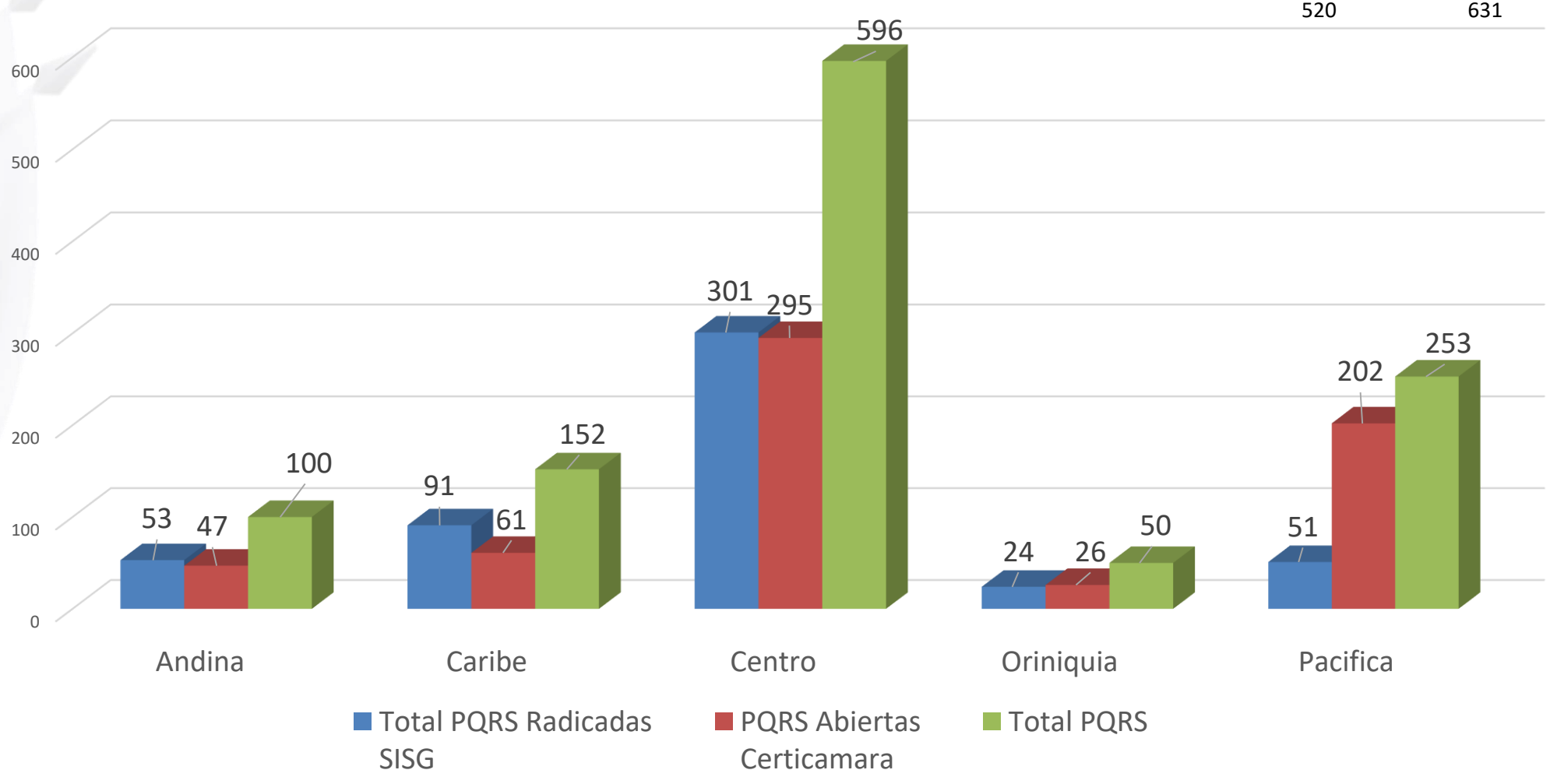
Regional	PQRS Abiertas Certicamara
Centro	295
Pacífica	202
Caribe	61
Andina	47
Oriniquia	26
Total	**631**



Canal virtual radicadas en la plataforma SISG + Certicamara por Regional = 1.151

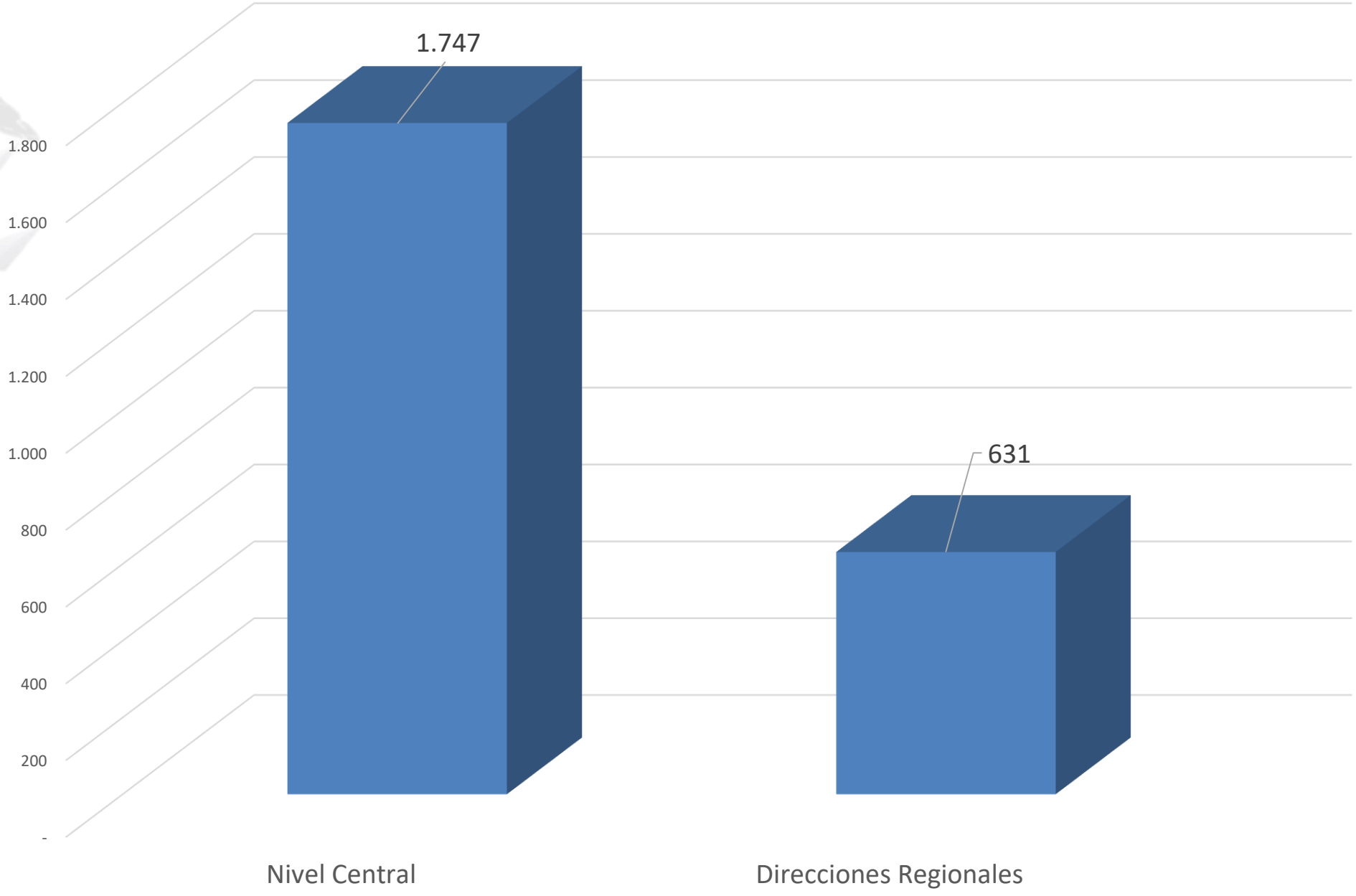
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Total PQRS Radicadas SISG	PQRS Abiertas Certicamara	Total PQRS
Andina	53	47	**100**
Caribe	91	61	**152**
Centro	301	295	**596**
Oriniquia	24	26	**50**
Pacifica	51	202	**253**
	520	631	**1.151**



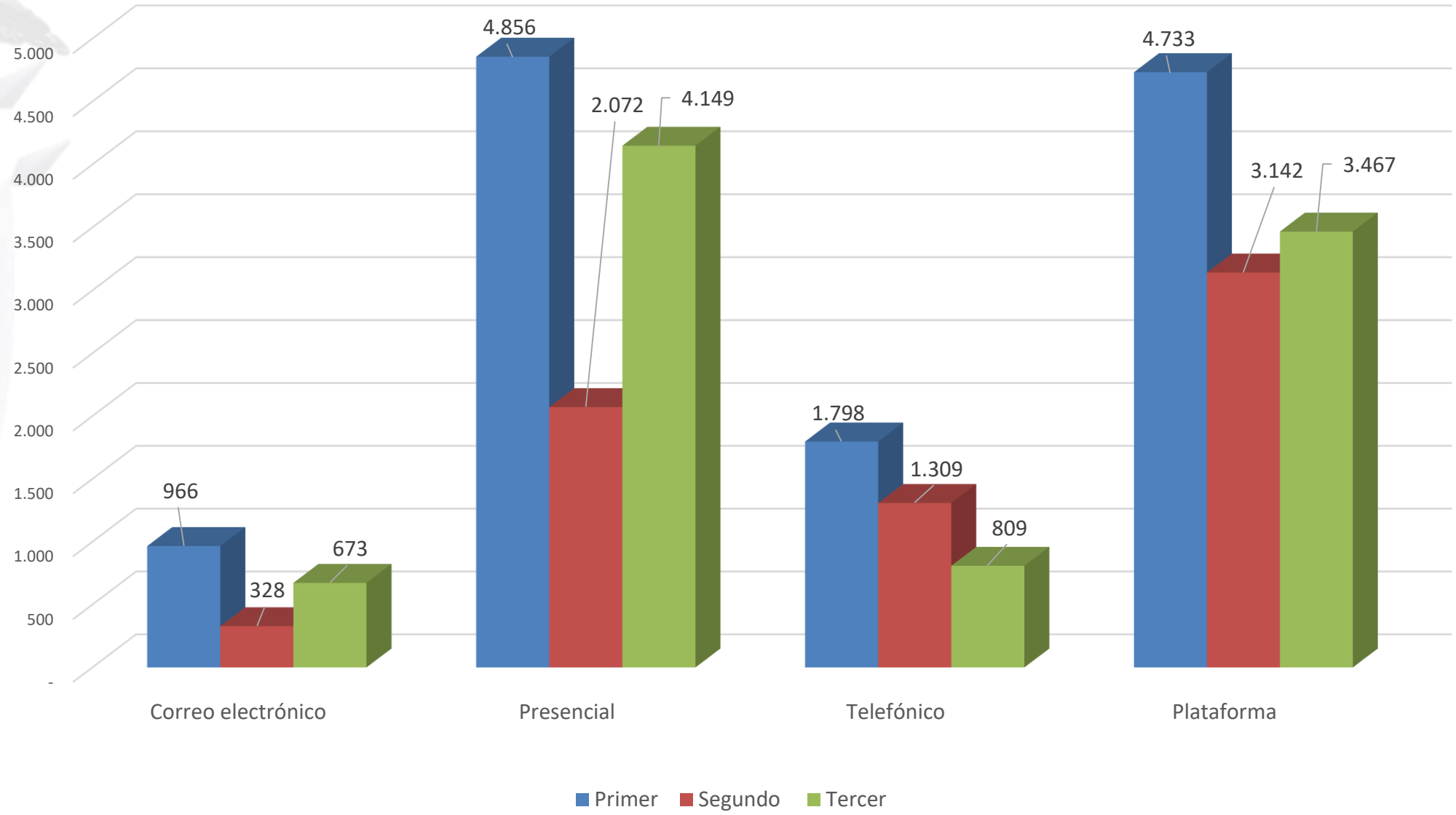
PQRS Certicamara (en proceso de validación) = 2.378

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



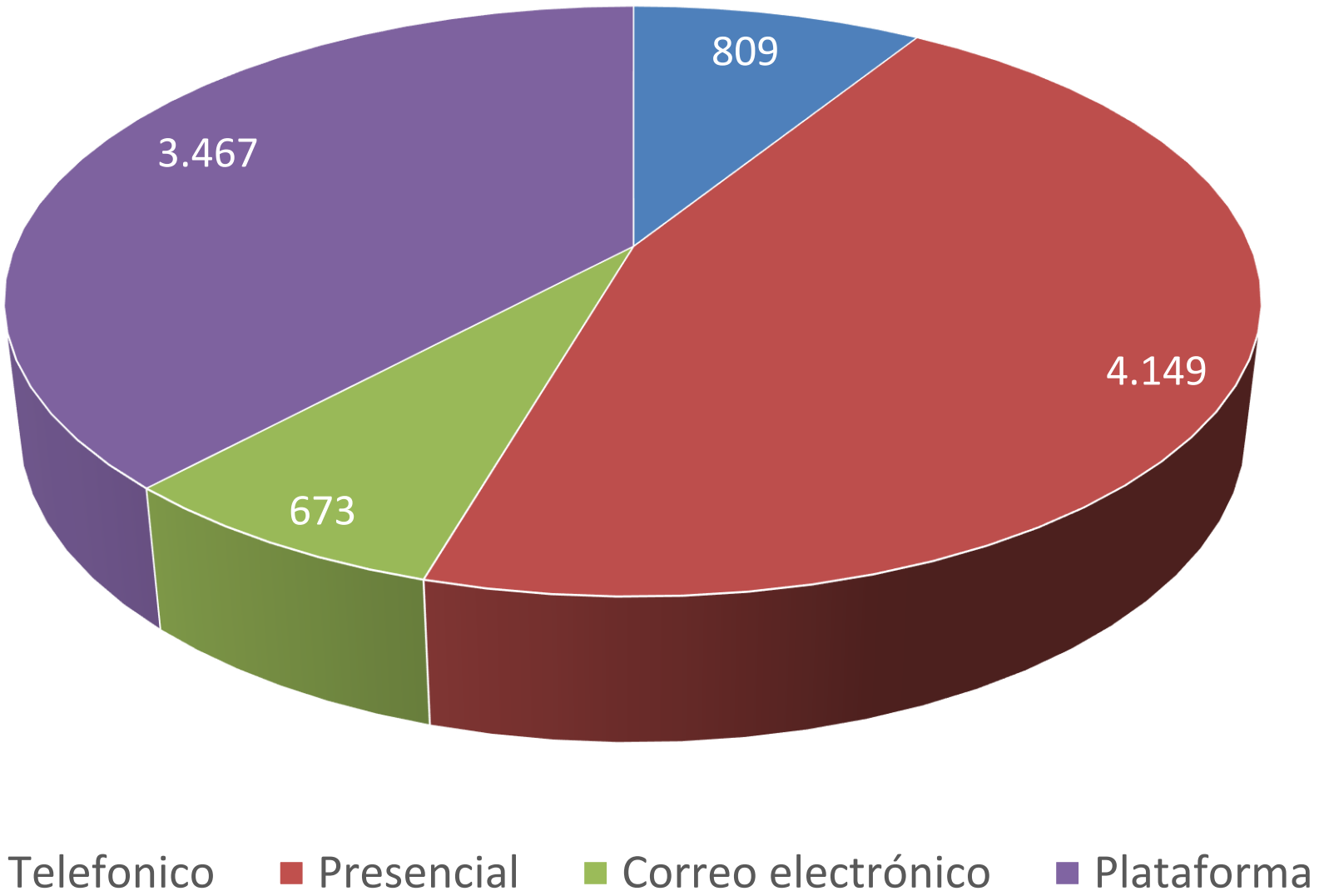
Comparativo consolidado canales de atención por trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



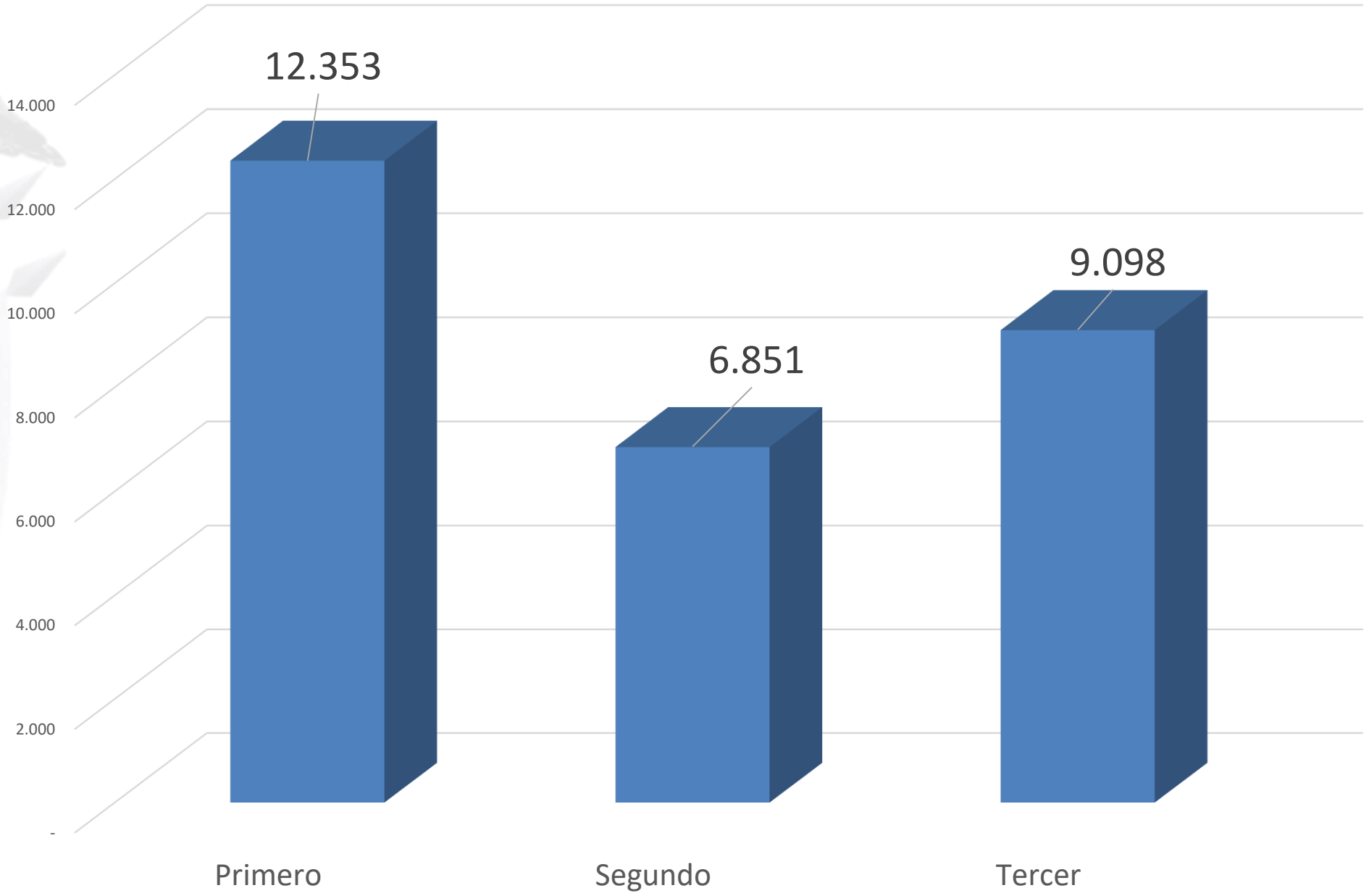
Total PQRS Tercer trimestre = 9.098

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Resumen General PQRS recibidas por trimestre 2018 = 28.302

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



RECOMENDACIONES

- Priorizar por parte de la OTI el proceso de parametrizacion del nuevo Modulo de PQRS de acuerdo con las necesidades funcionales presentadas por esta Oficina.
- Generación de reportes dinámicos dependiendo de los datos y cifras que se quieran obtener con el fin de facilitar la labor de seguimiento de las PQRS y la elaboración de informes trimestrales .
- Ajustar las tipologias en el nuevo Modulo de PQRS con el fin de obtener datos estadisticos mas detallados necesarios para la recomendacion de acciones correctivas.
- Generar alertas a los funcionarios responsables de responder las PQRS con el fin de minimizar el riesgo del vencimiento de terminos.