INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE 2019

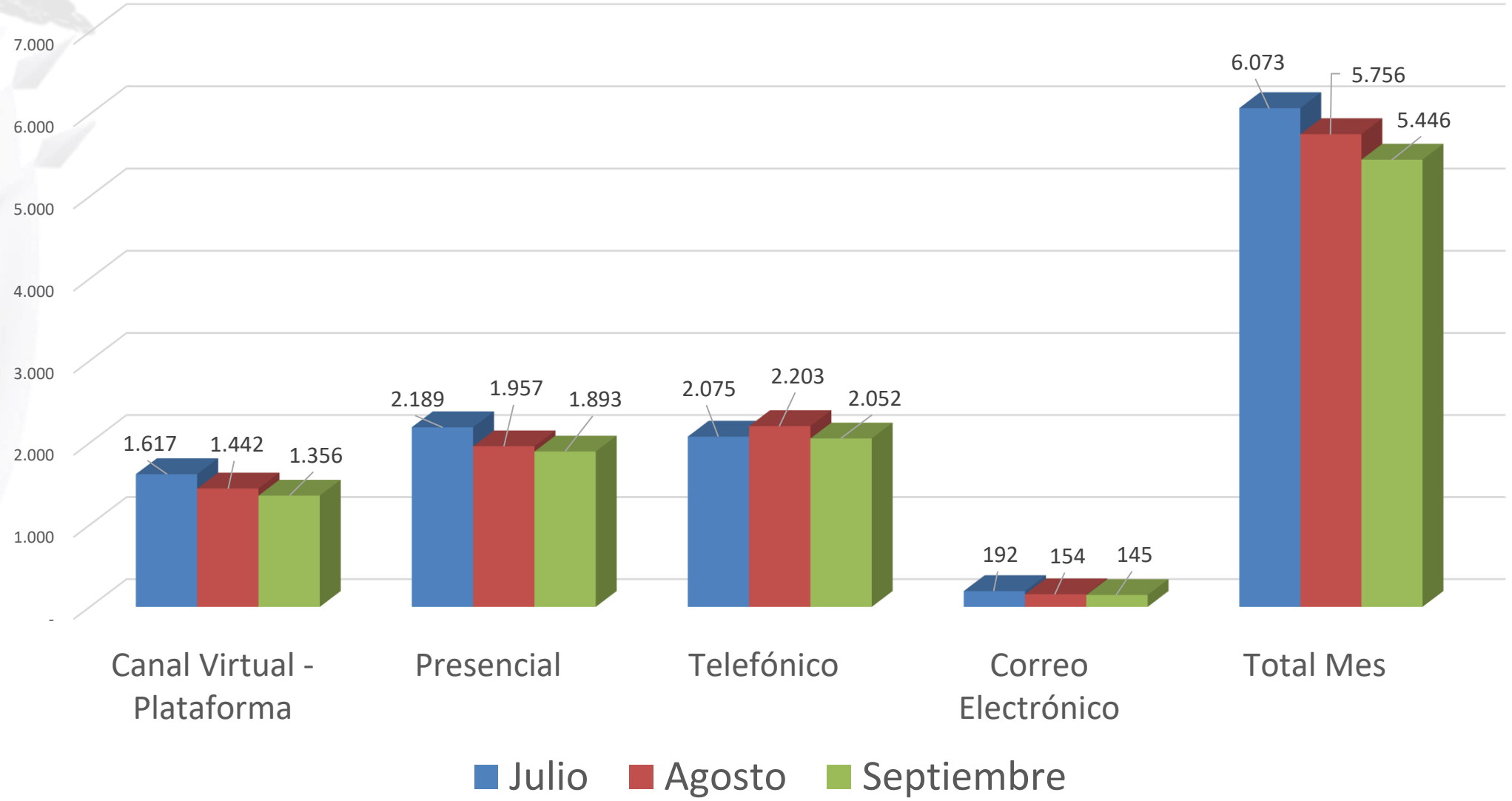
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canales de atención

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	1.617	1.442	1.356	4.415	26%
Presencial	2.189	1.957	1.893	6.039	35%
Telefónico	2.075	2.203	2.052	6.330	37%
Correo Electrónico	192	154	145	491	3%
Total Mes	**6.073**	**5.756**	**5.446**	**17.275**	**100%**

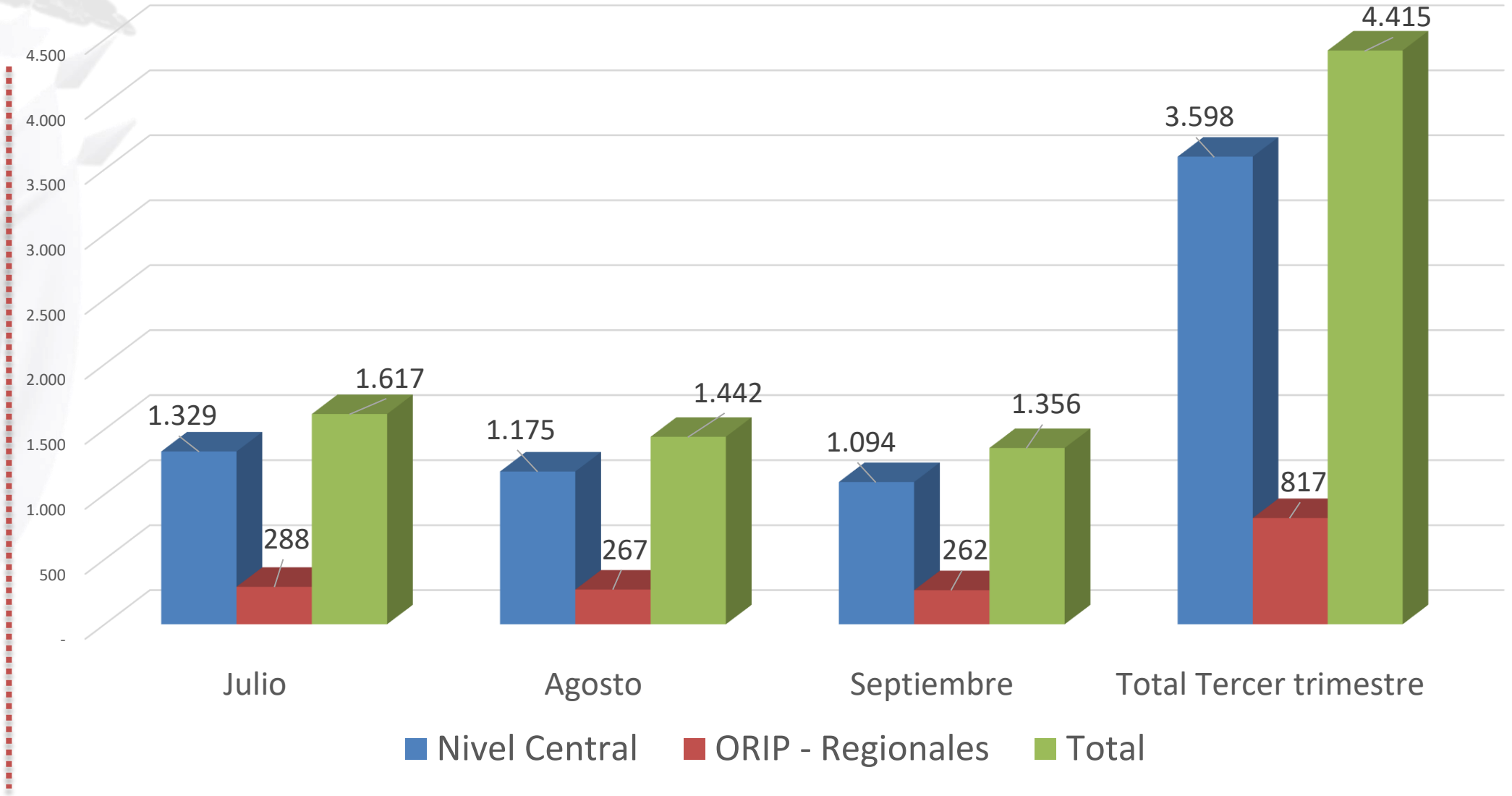
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PQRSD radicadas – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

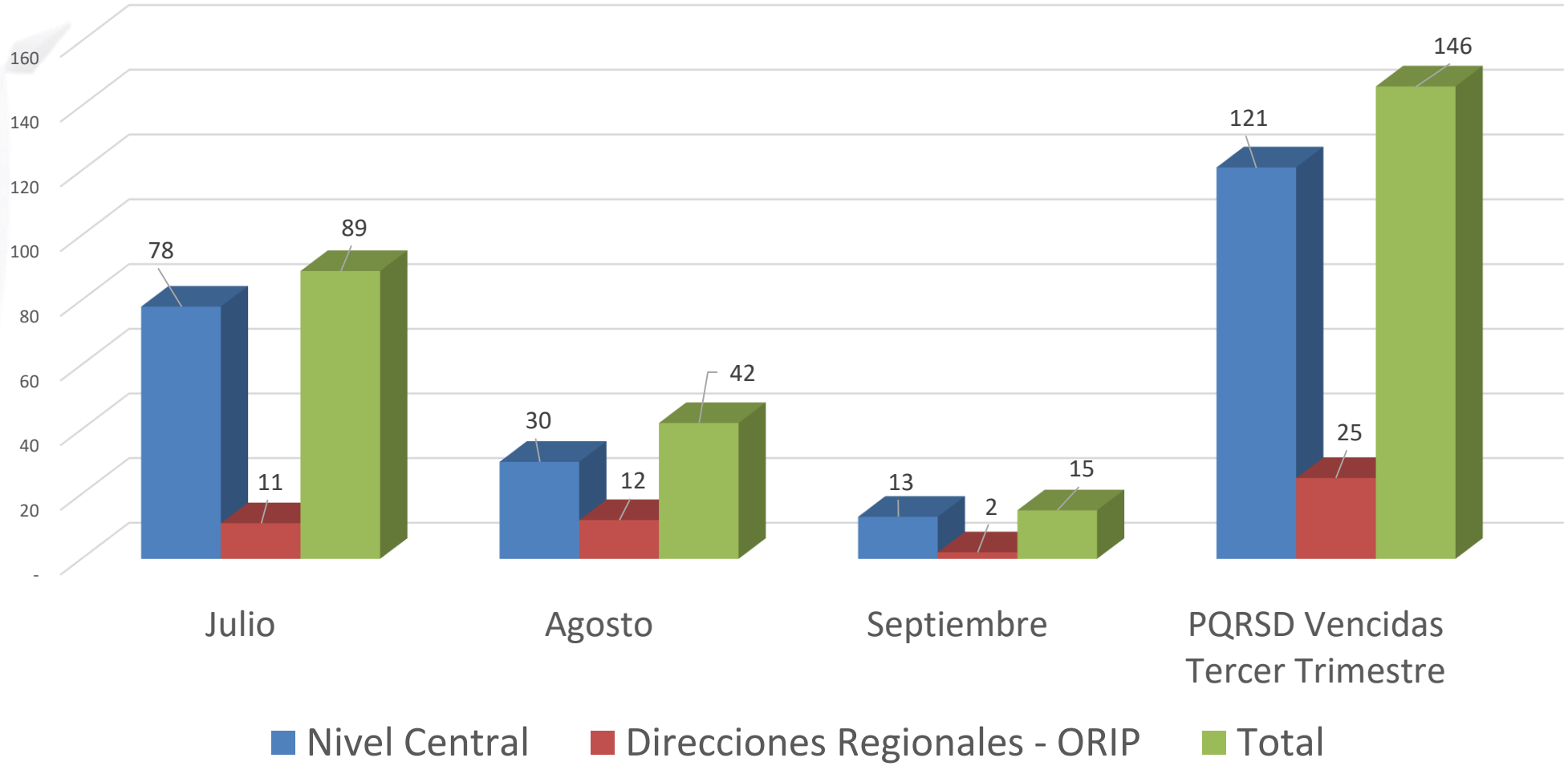
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer trimestre	Porcentaje
Nivel Central	1.329	1.175	1.094	3.598	81%
ORIP - Regionales	288	267	262	817	19%
Total	**1.617**	**1.442**	**1.356**	**4.415**	**100%**



Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	PQRSD Vencidas Tercer Trimestre	Porcentaje
Nivel Central	78	30	13	121	83%
Direcciones Regionales - ORIP	11	12	2	25	17%
Total	**89**	**42**	**15**	**146**	**100%**



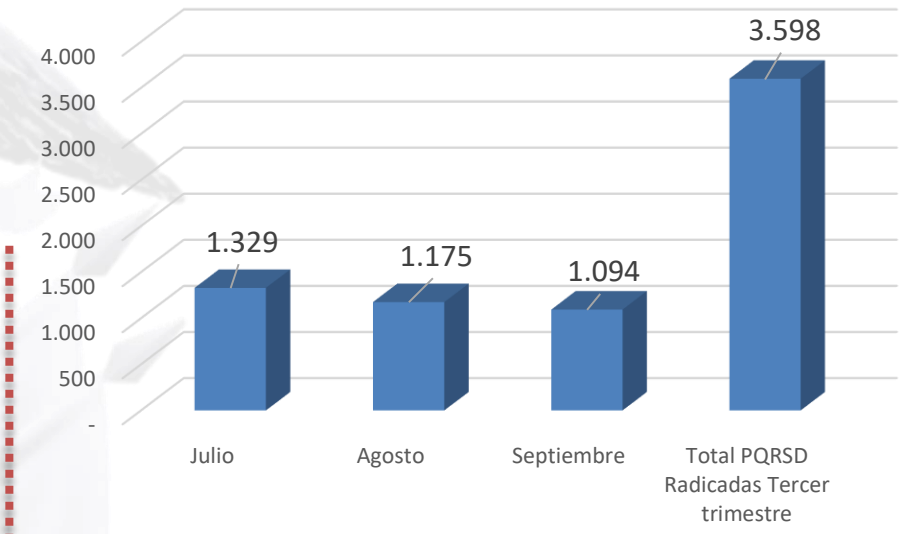
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas

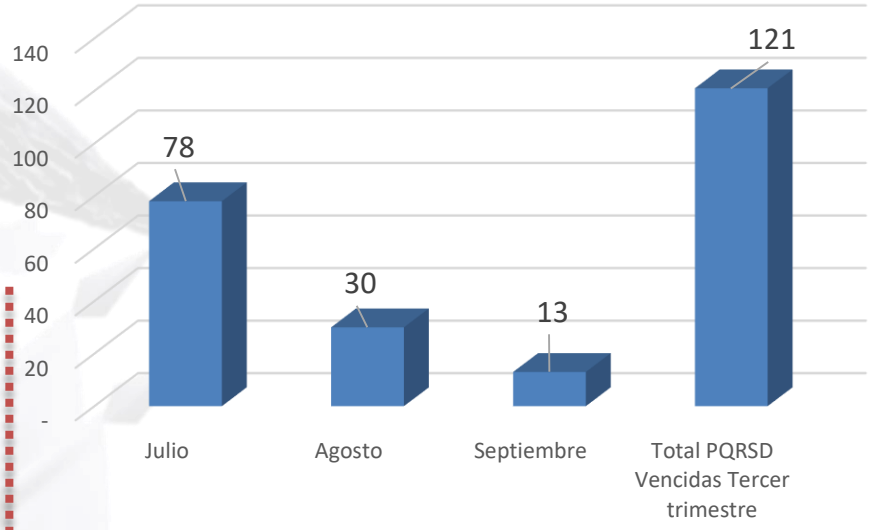
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRSD Radicadas Tercer trimestre
Delegada para el Notariado	-	-	1	1
Delegada para el Registro	97	103	100	300
Delegada para P.R.F De Tierras	36	66	64	166
Dirección Administrativa y Financiera	94	98	68	260
Dirección de Administración Notarial	59	70	42	171
Direccion de Contratacion	6	3	5	14
Dirección de Talento Humano	13	24	12	49
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	248	253	242	743
Dirección Regional Centro	-	-	1	1
Dirección Regional Andina	4	-	-	4
Dirección Regional Caribe	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	150	101	89	340
Oficina Asesora de Planeacion	4	14	8	26
Oficina Asesora Juridica	142	131	115	388
Oficina de Atención al Ciudadano	377	255	281	913
Oficina de Control Disciplinario Interno	32	13	25	70
Oficina de Tecnologias de la Información	48	23	20	91
Secretaria General	4	3	3	10
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	15	17	18	50
Total	**1.329**	**1.175**	**1.094**	**3.598**

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRSD Vencidas Tercer trimestre
Delegada para el Notariado	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-
Delegada para P.R.F De Tierras	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	8	3	1	12
Direccion de Administracion Notarial	-	1	1	2
Direccion de Contratacion	-	-	-	-
Dirección de Talento Humano	4	6	-	10
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	62	15	10	87
Dirección Regional Centro	-	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	-	-	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	2	2	-	4
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	1	-	1
Oficina de tecnologias de la información	-	-	-	-
Secretaria General	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2	2	1	5
Total	**78**	**30**	**13**	**121**

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%

Se observa una disminución del 61% de las PQRSD vencidas, comparando el 30 de septiembre contra el 21 de febrero. Es decir, que la gestión realizada por el Nivel Central ha sido buena, pasando de 904 PQRSD vencidas a 352.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRSD Radicadas Tercer trimestre
Andina	50	43	56	149
Caribe	34	51	27	112
Centro	161	146	149	456
Orinoquia	15	11	18	44
Pacifica	**28**	**16**	12	56
Total	**288**	**267**	**262**	**817**

Total PQRSD vencidas

ORIP por Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRSD Vencidas Tercer trimestre
Andina	1	-	-	1
Caribe	1	2	-	3
Centro	6	9	1	16
Orinoquia	-	-	-	-
Pacifica	**3**	**1**	1	5
Total	**11**	**12**	**2**	**25**

Total PQRSD vencidas por ORIP

ORIP por Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total PQRSD Vencidas Tercer trimestre
Andina	Marinilla	1	-	-	1
Caribe	Soledad	1	-	-	1
	Plato	-	1	-	1
	Sahagun	-	1	-	1
Centro	Bogotá Zona Sur	4	-	1	5
	Bogotá Zona Centro	1	8	-	9
	El Cocuy	1	-	-	1
	Charala	-	1	-	1
Pacifica	Cartago	-	-	1	1
	Palmira	2	-	-	2
	Pasto	1	-	-	1
	Tumaco	-	1	-	1
11	**Total**	**11**	**12**	**2**	**25**

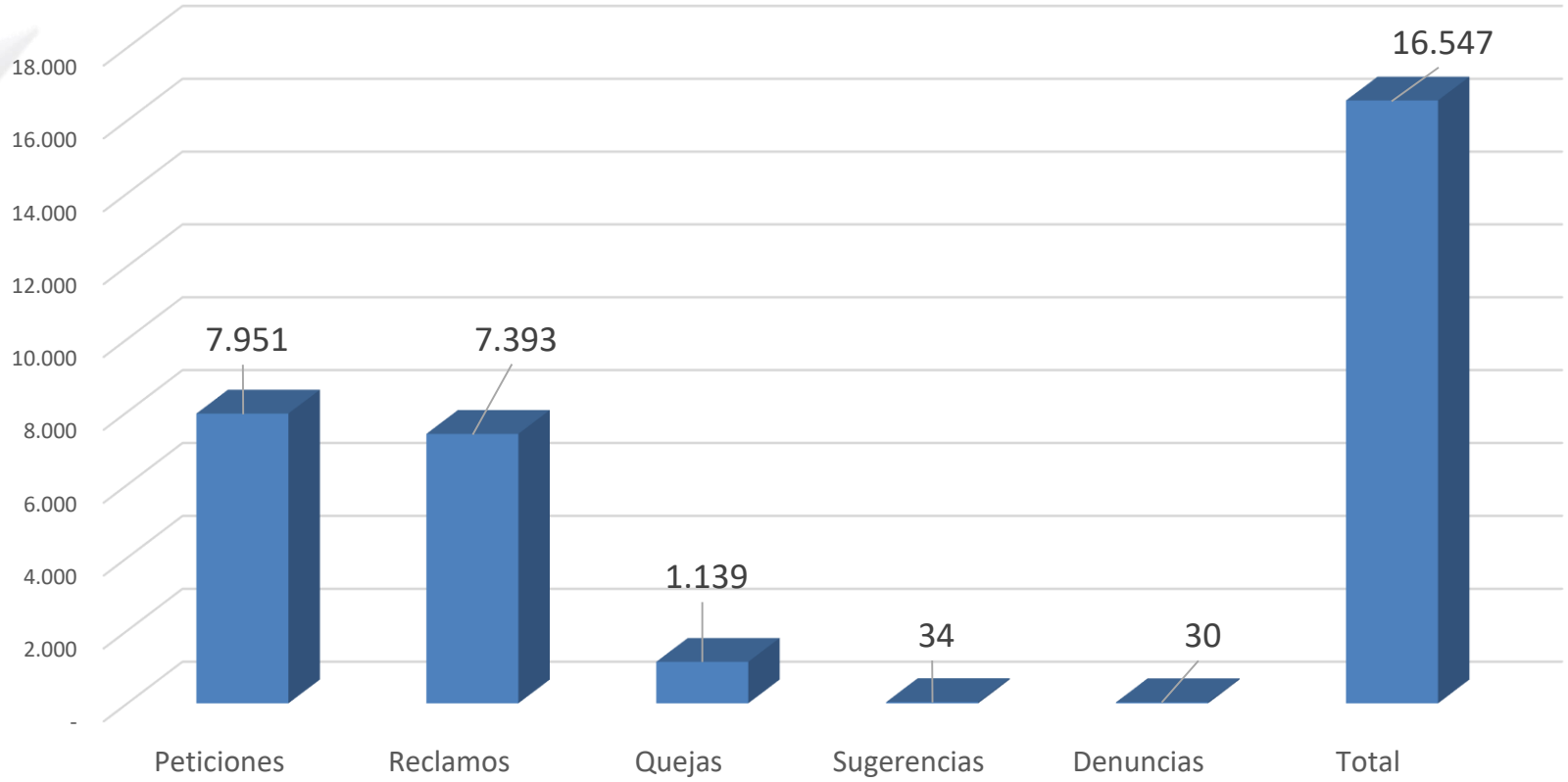
Total PQRSD vencidas acumuladas

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)	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	Bogota 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%

Análisis tipología PQRSD

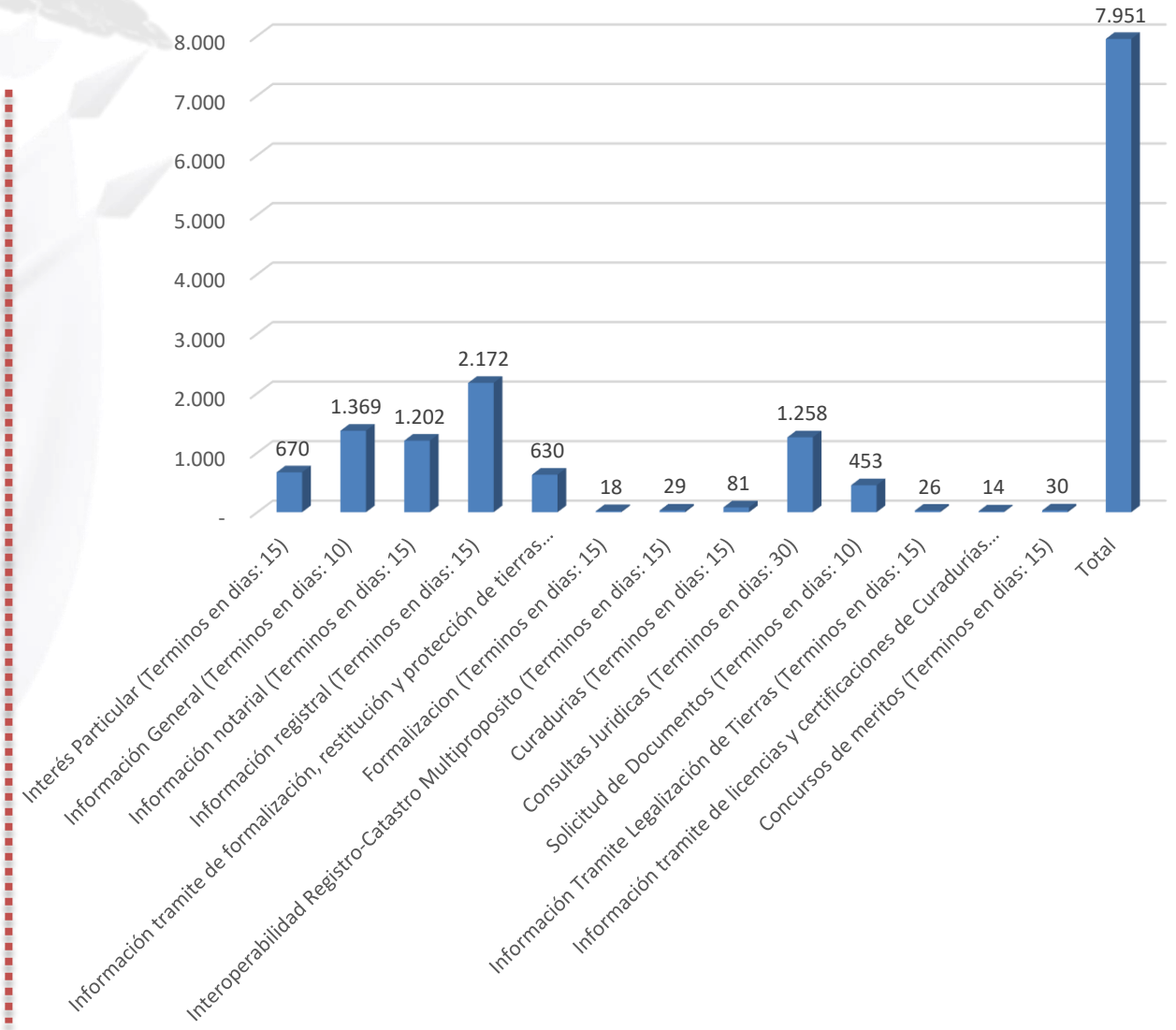
Categorías PQRSD

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

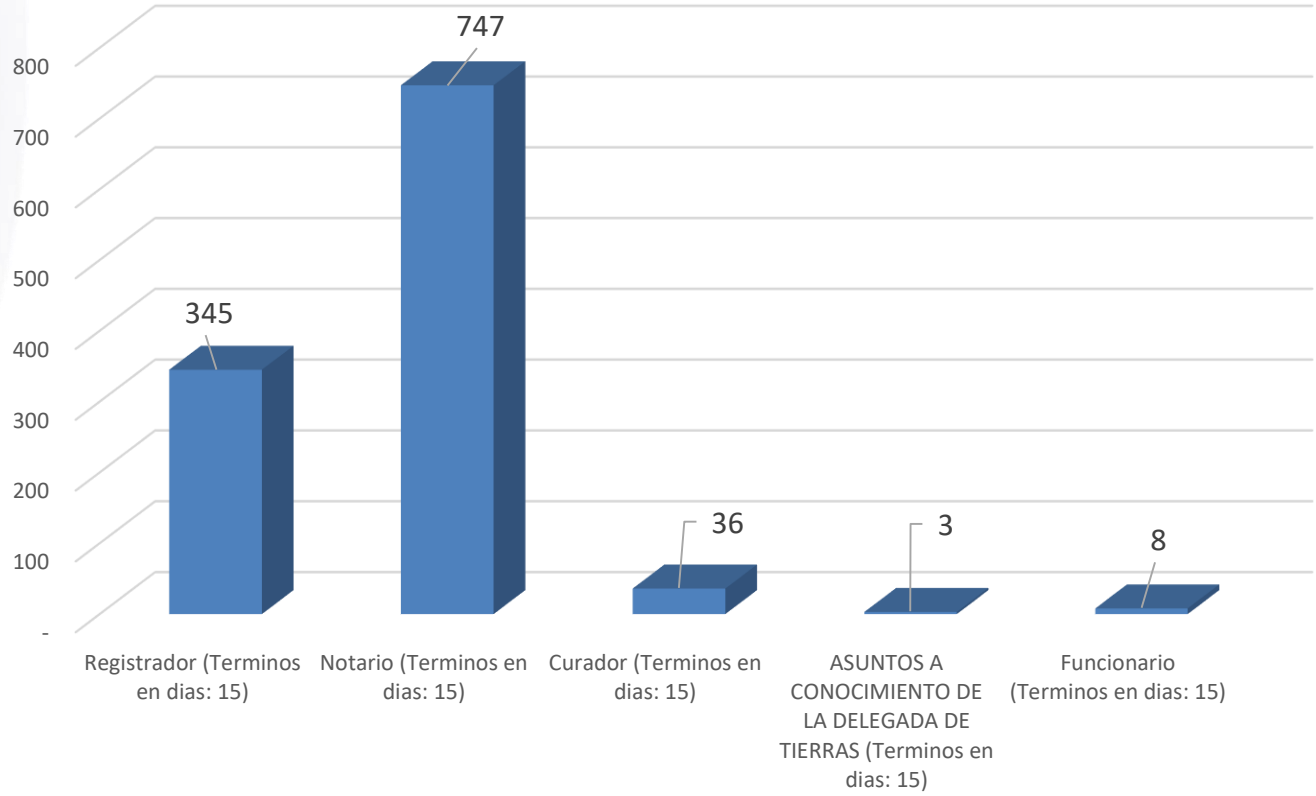
Clases de peticiones



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**

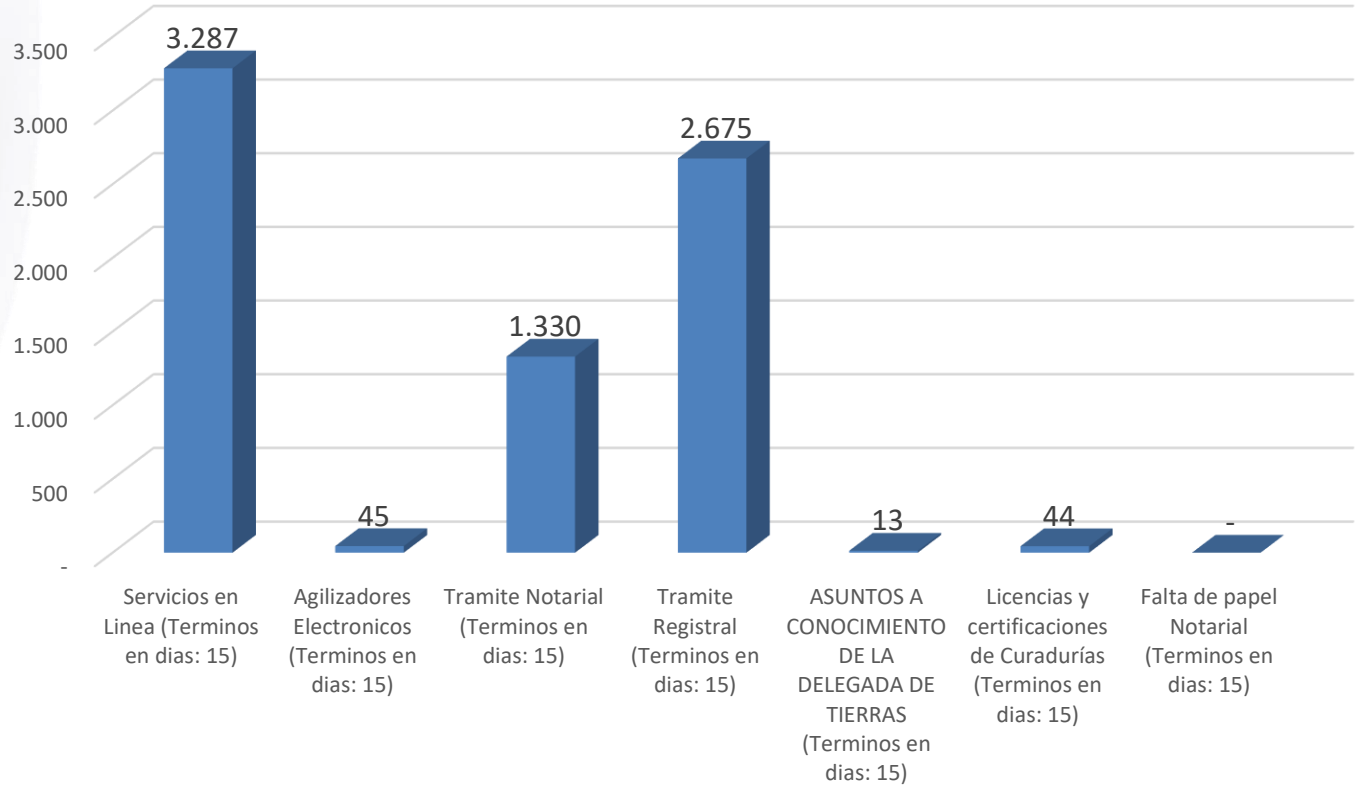
Clases de quejas

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**



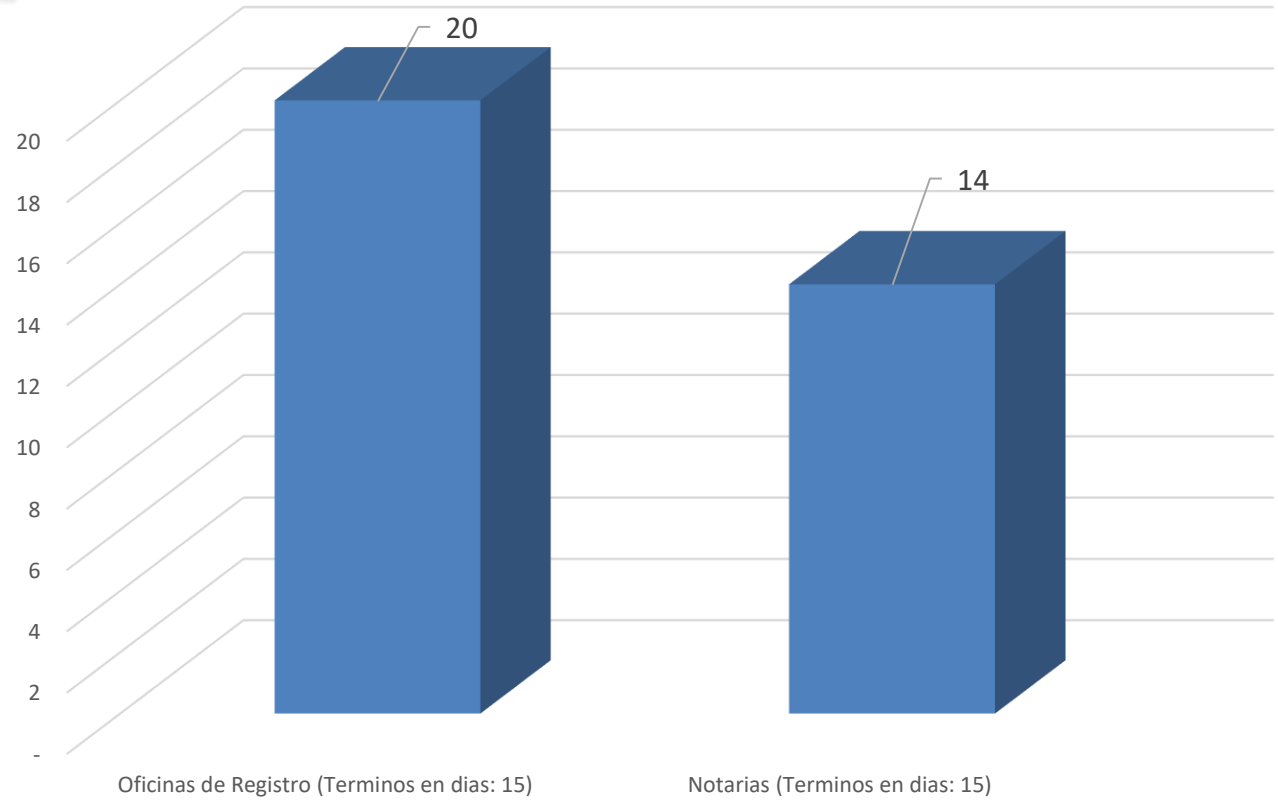
Clases de reclamos

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**



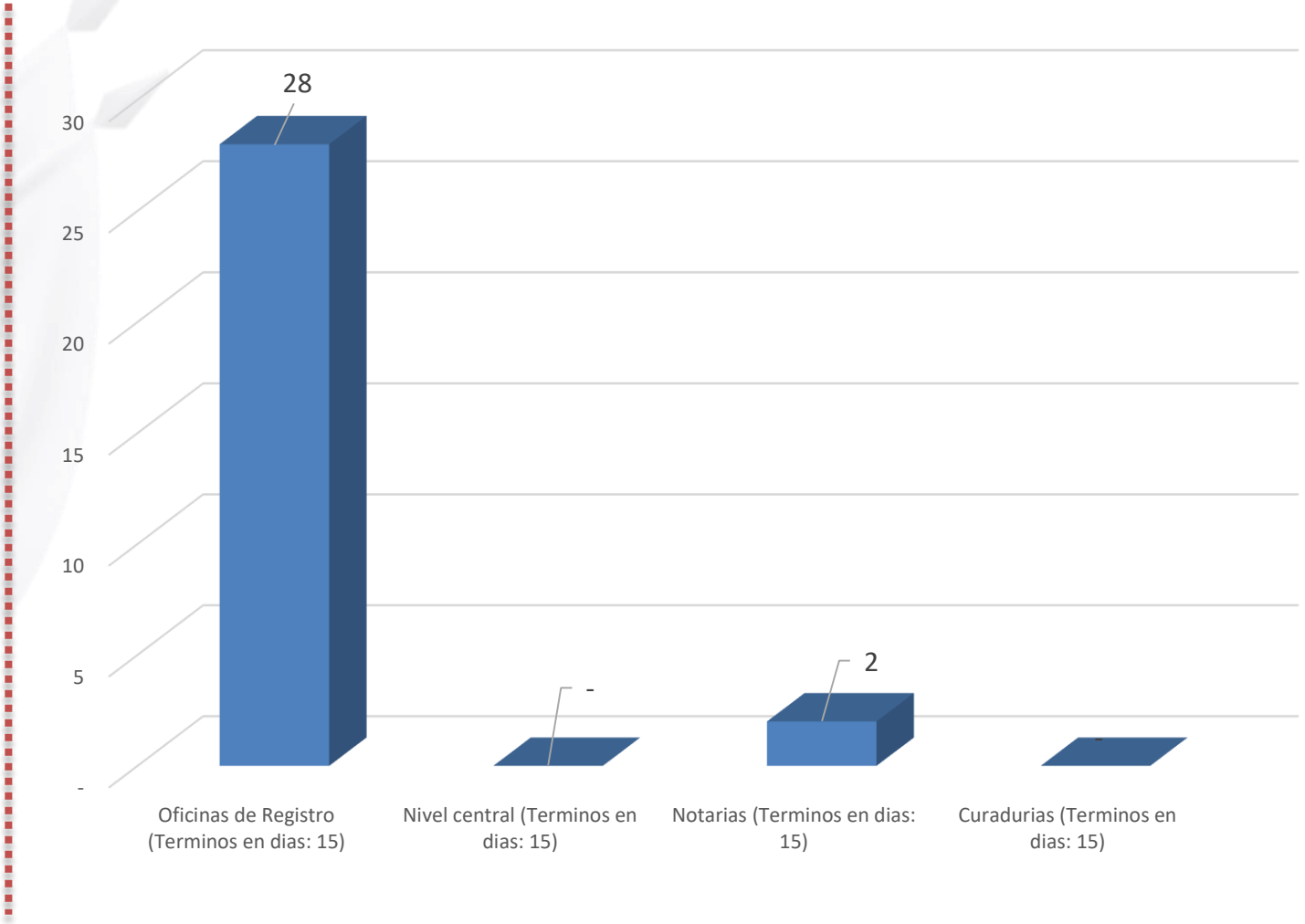
Clases de sugerencias

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se observa que el canal virtual plataforma presentó un decrecimiento del 19% en las PQRSD radicadas, pasando de 1.617 en el mes de julio a 1.356 en el mes de septiembre, es decir, una diferencia de 261 PQRSD.
- El canal presencial Tambien presento un decrecimiento del 15.6% pasando de 2.189 en el mes de julio a 1.893 en el mes de septiembre, es decir, que se atendieron 296 ciudadanos menos en el ultimo mes.
- El canal telefónico se mantuvo relativamente estable, presentando una diferencia de solo 23 llamadas menos en el mes de septiembre, lo que equivale al 1.1%
- En el Nivel Central, se logro reducir el nivel de atraso en un 61%, pasasndo de 904 a 352 y el Nivel Regional – ORIP, se logro reducir el porcentaje de atraso en un 83% pasando de 12 a 2 PQRSD vencidas