

Bogotá D.C. 28 de febrero de 2017
OCI-049

SNR2017IE005346

Doctor
JORGE ENRIQUE VELEZ GARCIA
Superintendente de Notariado y Registro
E. S. D.

Asunto: Informe de seguimiento de las PQRS del segundo semestre de 2016.

Respetado Doctor Vélez:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se presentan los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresaron a la Superintendencia de Notaria y Registro, en el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2016.

Es importante informarle, que antes de producir este Informe Definitivo de seguimiento a las PQRS, fue socializado el informe preliminar al Jefe de Atención al Ciudadano, entre el 22 y 23 de febrero del año en curso.

Copia de las observaciones contenidas en este Informe, serán remitidas a cada uno de los líderes de procesos involucrados, para efectos de que sean formuladas las acciones de mejoramiento correspondientes, a fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, en términos de calidad y oportunidad.

Cordialmente,



RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.

CC: Dr. OSCAR ANDRES NUÑEZ PARRA, Jefe de la Oficina Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

Proyectó: Luis Alejandro Rosario Martínez
Se anexa lo anunciado en dieciocho (18) folios

Monica R
Feb 28 / 17
10:42.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

OBETIVO.

El presente informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de los principios consagrados en la NTCGP1000:2009 y los lineamientos establecidos en la Ley 14 de 2011, mediante la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en lo relacionado con el trámite y solución de quejas, sugerencias y reclamos expuestos por los ciudadanos.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, realizará la verificación de las PQRS, presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2016, a fin de evidenciar el nivel de calidad y confiabilidad de la información y oportunidad en la respuesta que se les da a las mismas.

NORMATIVIDAD.

- Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 2641 de 2012. "por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

METODOLOGÍA

Conforme con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo establecer que durante el periodo de estudio (julio – diciembre 2016), se recibió un total de **diez mil quinientos cinco (10.505), de PQRS**, información que se desarrollara de manera detallada en el presente informe de seguimiento.

La información se solicitó a través de correo electrónico al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, y se coordinó mesas de trabajo con el funcionario designado para suministrar la información requerida por la Oficina de Control Interno.

Se contó con la base de datos consolidada por la Oficina de Atención al Ciudadano de las peticiones que se radicaron en la entidad con corte al 31 de diciembre del año 2016.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SNR 2016.

Los canales de comunicación con que cuenta la SNR, para la debida recepción de las PQRSD son: E-mail, teléfono, atención personalizada, chat, línea 018000 y correspondencia; con el propósito de generar alternativas a los usuarios para sus peticiones y realizar el seguimiento correspondiente de las mismas.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD, EN CADA UNO DE LOS MESES DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

Tabla No. 1
Numero de PQRSD, por mes del segundo semestre 2016 SNR.

| PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2016. | |
|---|----------------------------|
| Mes | Total Numero PQRSD. |
| Julio | 1835 |
| Agosto | 2458 |
| Septiembre | 1854 |
| Octubre | 1446 |
| Noviembre | 2114 |
| Diciembre | 798 |
| TOTAL SEGUNDO SEMESTRE | 10505 |

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

En la tabla No.1 muestra el número de PQRSD, que fueron recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano por los canales de la entidad en los meses que componen el segundo semestre del 2016.

NÚMERO DE PETICIONES RADICADAS EN EL TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2016.

Tabla No. 2

Número de PQRSD en los trimestres correspondientes al segundo semestre 2016 SNR.

| PQRSD RECIBIDAS POR TRIMESTRE DEL SEGUNDO SEMESTRE 2016. | |
|--|--------------|
| Tercer trimestre | 6147 |
| Cuarto Trimestre | 4358 |
| TOTAL SEGUNDO SEMESTRE | 10505 |

Fuente: página web SNR, Estadísticas Atención al Ciudadano.

Para el tercer trimestre, se recibió un total de seis mil ciento cuarenta y siete (6147) PQRSD que corresponde al 58% y para el cuarto trimestre un total de cuatro mil trecientos cincuenta y ocho (4358) PQRSD que equivale al 41%, para un total de diez mil quinientos cinco (10.505), de PQRSD reportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en el segundo semestre de 2016.

PETICIONES ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.

Tabla No. 3

PQRSD Atendidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano segundo semestre 2016 SNR.

| PQRSD ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDANO SEGUNDO SEMESTRE 2016. | | | |
|---|---------------------------|------------|------------|
| TOTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2016 | PQRSD ATENDIDAS POR - OAC | PORCENTAJE | DIFERENCIA |
| 10505 | 9288 | 88% | 1217 |

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De 10505 peticiones que ingresaron a la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano contestó directamente un total de 9288, PQRSD que corresponde al 88% y 1217 PQRSD que corresponde al 11%, cuentan con número de radicado y asignadas a: Notarias, Orips, Dependencias del nivel Central y otras entidades según su competencia.

PETICIONES ASIGNADAS POR COMPETENCIA.

Tabla No. 4

PQRSD Asignadas segundo semestre por competencia 2016 SNR.

| PQRSD ASIGNADAS A ORIPS, NOTARIAS, DEPENDENCIAS NIVEL SENTRAL Y OTRAS ENTIDADES | | | | |
|---|-------|--------------|-----------------|-------|
| NOTARIAS | ORIPS | SEDE CENTRAL | OTRAS ENTIDADES | Total |
| 195 | 594 | 278 | 150 | 1217 |

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 1217 peticiones que fueron radicadas en la entidad, la Oficina de Atención al Ciudadano para el segundo de semestre de 2016 envió por competencia a: Notarias un total de 195 PQRSD que corresponde al 16%, Oficinas de registro un total de 594 PQRSD que corresponde al 49%, Sede Central un total de 278 PQRSD que corresponde al 23% y para otras entidades un total de 150 PQRSD que corresponde al 12%.

ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD ENVIADAS POR COMPETENCIA.

Tabla No. 5

Estado de las PQRSD Asignadas por competencia segundo semestre 2016 SNR.

| ESTADO DE PQRSD, ASIGNADAS POR COMPETENCIA. | | | | | |
|---|----------|-------|--------------|-----------------|----------------|
| Estado | Notarias | Orips | Sede Central | Otras Entidades | Total Abiertas |
| Abiertas | 92 | 357 | 130 | 0 | 581 |
| Cerradas | 101 | 237 | 148 | 150 | Total Cerradas |
| Total | 195 | 594 | 278 | 150 | 636 |

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 1217 peticiones radicadas en la entidad y direccionadas de acuerdo a la competencia por la Oficina de Atención al Ciudadano, se cerró un total de 636 PQRSD que corresponde al 52% y se encuentran abiertas un total de 581 PQRSD que corresponde al 48%, para el segundo semestre de 2016.

PQRSD, POR DEPENDENCIA ABIERTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

SEDE CENTRAL

Tabla No. 6

PQRSD, Abiertas por Dependencia del Nivel Central al 31 de diciembre de 2016.

| DEPENDENCIAS - SNR | CANTIDAD DE PQRSD ABIERTAS |
|---|----------------------------|
| SNR - GRUPO DE RECAUDOS Y SUBSIDIOS | 2 |
| SNR - DELEGADA PARA EL NOTARIADO | 65 |
| SNR - DELEGADA DE TIERRAS | 6 |
| SNR - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 7 |
| SNR - DIRECCION DE ADMINISTRACION NOTARIAL | 4 |
| SNR - DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1 |
| SNR - DIRECCION TECNICA DE REGISTRO | 20 |
| SNR- DIRECTOR REGIONAL | 1 |
| SNR - GRUPO DE DIVULGACION | 4 |
| SNR - GRUPO RECONOCIMIENTO DE PENSIONES Y CARTERA DE VIVIENDA | 1 |
| SNR - OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 |
| SNR - OFICINA ASESORA JURIDICA | 5 |
| SNR - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | 2 |
| SNR - SUBDIRECCION DE APOYO JURIDICO REGISTRAL | 9 |
| SNR -GRUPO TESORERIA | 2 |
| TOTAL | 130 |

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 278 PQRSD que cuentan con número de radicado y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las dependencias del nivel central por competencia están abiertas un total de 130 PQRSD que corresponde al 47% y 148 PQRSD que corresponde al 53% se encuentran cerradas en el segundo semestre del 2016.

PQRSD, POR REGIONAL- ORIPS ABIERTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

Tabla No. 7

PQRSD, asignadas a la Regional Andina abiertas al 31 de diciembre 2016.

| REGIONAL | ORIPS | CANTIDAD |
|--------------|--------------|-----------|
| ANDINA | MARINILLA | 4 |
| | MEDELLIN SUR | 6 |
| TOTAL | | 10 |

Tabla No. 8
PQRSD, asignadas a la Regional Caribe abiertas al 31 de diciembre 2016.

| REGIONAL | ORIPS | CANTIDAD |
|--------------|-------------------|----------|
| CARIBE | BARRANQUILLA | 9 |
| | CARMEN DE BOLIVAR | 1 |
| | CARTAGENA | 3 |
| | COROZAL | 3 |
| | LORICA | 2 |
| | MONTERIA | 1 |
| | SAHAGUN | 1 |
| | SANTA MARTA | 12 |
| | SOLEDAD | 4 |
| | VALLEDUPAR | 1 |
| TOTAL | 37 | |

Tabla No. 9
PQRSD, asignadas a la Regional Central abiertas al 31 de diciembre 2016.

| REGIONAL | ORIPS | CANTIDAD |
|--------------|---------------|----------|
| CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 183 |
| | BOGOTA NORTE | 55 |
| | BOGOTA SUR | 21 |
| | BUCARAMANGA | 2 |
| | DUITAMA | 1 |
| | CUCUTA | 1 |
| | FACATATIVA | 2 |
| | IBAGUE | 1 |
| | LA PLATA | 1 |
| | SOACHA | 15 |
| TOTAL | 282 | |

Tabla No. 10
PQRSD, asignadas abiertas de la Regional Orinoquia al 31 de diciembre 2016.

| REGIONAL | ORIPS | CANTIDAD |
|--------------|----------------|----------|
| ORINOQUIA | LETICIA | 2 |
| | PUERTO CARREÑO | 2 |
| | SAN MARTIN | 3 |
| | VILLAVICENCIO | 7 |
| | YOPAL | 2 |
| TOTAL | 16 | |

Tabla No. 11
PQRSD, asignadas abiertas de la Regional Pacifica al 31 de diciembre 2016.

| REGIONAL | ORIPS | CANTIDAD |
|--------------------|--------------|----------|
| PACIFICA | BUENAVENTURA | 1 |
| | CALI | 6 |
| | ISTMINA | 1 |
| | PALMIRA | 1 |
| | POPAYAN | 2 |
| TOTAL | 11 | |
| TOTAL ORIPS | 357 | |

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.
Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 594 peticiones que cuenta con numero de radicado y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las ORIPS por competencia, un total de 357 PQRSD se encuentran abiertas que corresponde al 60% y 237 PQRSD que corresponde al 40% se encuentran cerradas para la vigencia anteriormente mencionada.

PQRSD, POR NOTARIAS ABIERTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.
Tabla No. 12
PQRSD, Asignadas a notarias abiertas al 31 de diciembre de 2016.

| NUMERO | NOTARIA | RADICADO | RADICADO REMISORIO (EE) |
|--------|-------------------|-----------------|-------------------------|
| 1 | ARMENIA 3 | SNR2016ER079374 | EE045296 |
| 2 | BARRANCABERMEJA 1 | SNR2016ER045815 | EE025065 |
| 3 | BARRANQUILLA 3 | SNR2016ER081941 | EE046839 |
| 4 | BOGOTA 5 | SNR2016ER040562 | EE023292 |
| 5 | BOGOTA 20 | SNR2016ER040575 | EE023467 |
| 6 | BOGOTA 43 | SNR2016ER042632 | EE024297 |
| 7 | BOGOTA 1 | SNR2016ER042636 | EE024301 |
| 8 | BOGOTA 1 | SNR2016ER044815 | EE025070 |
| 9 | BOGOTA 64 | SNR2016ER046560 | EE025724 |
| 10 | BOGOTA 17 | SNR2016ER046577 | EE025648 |
| 11 | BOGOTA 14 | SNR2016ER048255 | EE026305 |
| 12 | BOGOTA 53 | SNR2016ER051582 | EE027796 |
| 13 | BOGOTA 64 | SNR2016ER051689 | EE028026 |
| 14 | BOGOTA 69 | SNR2016ER051690 | EE027969 |
| 15 | BOGOTA 54 | SNR2016ER051990 | EE027799 |
| 16 | BOGOTA 10 | SNR2016ER053725 | EE029338 |
| 17 | BOGOTA 69 | SNR2016ER053748 | EE029105 |

| | | | |
|----|----------------------------|-----------------|----------|
| 18 | BOGOTA 16 | SNR2016ER055971 | EE030737 |
| 19 | BOGOTA 16 | SNR2016ER055658 | EE030424 |
| 20 | BOGOTA 76 | SNR2016ER055413 | EE030426 |
| 21 | BOGOTA 53 | SNR2016ER051990 | EE027799 |
| 22 | BOGOTA 62 | SNR2016ER058175 | EE032102 |
| 23 | BOGOTA 24 | SNR2016ER058862 | EE032669 |
| 24 | BOGOTA 1 | SNR2016ER059175 | EE033060 |
| 25 | BOGOTA 12 | SNR2016ER061032 | EE034067 |
| 26 | BOGOTA 44 | SNR2016ER062077 | EE034437 |
| 27 | BOGOTA 8 | SNR2016ER062452 | EE034804 |
| 28 | BOGOTA 36 | SNR2016ER062744 | EE035547 |
| 29 | BOGOTA 1 | SNR2016ER063689 | EE035717 |
| 30 | BOGOTA 67 | SNR2016ER065362 | EE036510 |
| 31 | BOGOTA 54 | SNR2016ER066345 | EE037265 |
| 32 | BOGOTA 20 | SNR2016ER068025 | EE038071 |
| 33 | BOGOTA 56 | SNR2016ER070233 | EE039397 |
| 34 | BOGOTA 9 | SNR2016ER070811 | EE039643 |
| 35 | BOGOTA 29 | SNR2016ER073697 | EE041585 |
| 36 | BOGOTA 56 | SNR2016ER077543 | EE043875 |
| 37 | BOGOTA 4 | SNR2016ER076089 | EE042977 |
| 38 | BOGOTA 3 | SNR2016ER076833 | EE043712 |
| 39 | BOGOTA 68 | SNR2016ER076444 | EE043741 |
| 40 | BOGOTA 31 | SNR2016ER076262 | EE043624 |
| 41 | BOGOTA 56 | SNR2016ER077589 | EE044248 |
| 42 | BOGOTA 28 | SNR2016ER077708 | EE044253 |
| 43 | BOGOTA 3 | SNR2016ER078808 | EE045272 |
| 44 | BOGOTA 44 | SNR2016ER079377 | EE045283 |
| 45 | BOGOTA 38 | SNR2016ER079452 | EE045324 |
| 46 | BOGOTA 1 | SNR2016ER080628 | EE046421 |
| 47 | BOGOTA 6 | SNR2016ER081909 | EE046825 |
| 48 | BOGOTA 4 | SNR2016ER081916 | EE046833 |
| 49 | BOGOTA 47 | SNR2016ER082400 | EE047044 |
| 50 | BOGOTA 70 | SNR2016ER083103 | EE047473 |
| 51 | BOGOTA 40 | SNR2016ER083108 | EE047467 |
| 52 | BUCARAMANGA 5 | SNR2016ER075726 | EE042913 |
| 53 | CALI 17 | SNR2016ER044780 | EE024876 |
| 54 | CALI 9 | SNR2016ER045144 | EE025103 |
| 55 | UNICA EL CARMEN DE BOLIVAR | SNR2016ER045145 | EE025101 |
| 56 | UNICA VILLA DEL ROSARIO | SNR2016ER045147 | EE025097 |

| | | | |
|----|------------------------------|-----------------|----------|
| 57 | POPAYAN 2 | SNR2016ER045209 | EE025041 |
| 58 | UNICA TAME | SNR2016ER046582 | EE025623 |
| 59 | POPAYAN 2 | SNR2016ER048258 | EE026252 |
| 60 | UNICA SAN JOSE DEL GUAVIARE | SNR2016ER048377 | EE028060 |
| 61 | PEREIRA 7 | SNR2016ER053747 | EE029368 |
| 62 | MEDELLIN 15 | SNR2016ER056026 | EE030790 |
| 63 | SOLEDAD 1 | SNR2016ER055426 | EE030427 |
| 64 | UNICA DE FONSECA | SNR2016ER056271 | EE031091 |
| 65 | SANTA MARTA 2 | SNR2016ER062444 | EE034837 |
| 66 | UNICA DE GRANADA | SNR2016ER064134 | EE035984 |
| 67 | ZIPAQUIRA 1 | SNR2016ER065459 | EE036590 |
| 68 | UNICA GOMEZ PLATA | SNR2016ER065977 | EE036732 |
| 69 | MEDELLIN 15 | SNR2016ER065711 | EE036785 |
| 70 | MEDELLIN 27 | SNR2016ER066796 | EE037299 |
| 71 | UNICA CIUDAD BOLIVAR | SNR2016ER058538 | EE032263 |
| 72 | SOLEDAD 1 | SNR2016ER069688 | EE039486 |
| 73 | UNICA VIJES | SNR2016ER069953 | EE039279 |
| 74 | MEDELLIN 26 | SNR2016ER069974 | EE039449 |
| 75 | VALLEDUPAR 2 | SNR2016ER070231 | EE039480 |
| 76 | UNICA MARSELLA | SNR2016ER070997 | EE039650 |
| 77 | UNICA DE YAGUARA | SNR2016ER070815 | EE039646 |
| 78 | UNICA GOMEZ PLATA | SNR2016ER071573 | EE040255 |
| 79 | PALMIRA 3 | SNR2016ER074094 | EE041688 |
| 80 | CALI 14 | SNR2016ER074138 | EE041686 |
| 81 | SOLEDAD 1 | SNR2016ER075950 | EE042991 |
| 82 | IPIALES 2 | SNR2016ER075955 | EE043035 |
| 83 | CUCUTA 1 | SNR2016ER077541 | EE043866 |
| 84 | UNICA DE AYAPEL | SNR2016ER076035 | EE042951 |
| 85 | MANIZALEZ 1 | SNR2016ER077368 | EE043739 |
| 86 | UNICA SAN VICENTE DEL CAGUAN | SNR2016ER075875 | EE043737 |
| 87 | CALI 15 | SNR2016ER081146 | EE047046 |
| 88 | VALLEDUPAR 3 | SNR2016ER080881 | EE046510 |
| 89 | VALLEDUPAR 2 | SNR2016ER080882 | EE046502 |
| 90 | UNICA LA MESA | SNR2016ER079759 | EE045648 |
| 91 | MEDELLIN 24 | SNR2016ER083084 | EE047470 |
| 92 | CALI 9 | SNR2016ER083145 | EE047463 |

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

De las 195 peticiones que se radicaron en la entidad y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a las notarías por competencia, 92 PQRSD que corresponde al 47% se encuentran abiertas y 103 PQRSD que corresponde al 53% se encuentran cerradas en el segundo semestre de 2016.

De las 1217 peticiones que se radicaron en la entidad y enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano a otras entidades por competencia, un total de 150 PQRSD que corresponde al 12% su estado es cerrado para el segundo semestre de 2016.

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE 2016.

Conforme a la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano se muestra el análisis de los tiempos de respuesta, a fin de establecer el promedio de días de contestación a las PQRSD que su estado es cerrado para el segundo semestre del 2016.

- De las 636 peticiones cerradas mencionadas anteriormente y descontando las 150 PQRSD que se enviaron a otras entidades por su competencia, se encuentra un total de 486 PQRSD contestadas por: Notarías, Orips y dependencias del Nivel Central, de las cuales un total de 415 PQRSD que corresponde al 85% se contestaron en términos y 71 PQRSD que corresponde al 15% fueron contestadas fuera de termino con un promedio de 34 días de más en responder durante el segundo semestre de 2016.

PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS (EXTEMPORANEAMENTE) POR PARTE DE LAS REGIONALES-ORIPS, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016, POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y OFICIOS.

Tabla No. 13.

PQRSD, Contestadas fuera de términos REGIONAL - ORIPS SNR 2016.

| PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS | | | |
|-------------------------------------|----------|----------------|---|
| RADICADO | REGIONAL | ORIP | Días de más vencido el termino de Respuesta |
| SNR2016ER042470 | ANDINA | ARMENIA | 61 |
| SNR2016ER053810 | ANDINA | MEDELLIN NORTE | 93 |
| SNR2016ER068045 | ANDINA | SANTO DOMINGO | 41 |
| TOTAL PQRSD | | | 3 |
| RADICADO | REGIONAL | ORIP | Días de más vencido el termino de Respuesta |
| SNR2016ER039726 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 48 |
| SNR2016ER040568 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 81 |
| SNR2016ER048119 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 57 |
| SNR2016ER047822 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 57 |
| SNR2016ER047736 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 66 |

| | | | |
|---|-----------|---------------------|----|
| SNR2016ER047388 | CENTRAL | GACHETA | 18 |
| SNR2016ER048260 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 65 |
| SNR2016ER049363 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 56 |
| SNR2016ER053813 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 44 |
| SNR2016ER058159 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 38 |
| SNR2016ER063634 | CENTRAL | BOGOTA CENTRO | 20 |
| SNR2016ER063632 | CENTRAL | CUCUTA | 31 |
| SNR2016ER070245 | CENTRAL | CHIQUINQUIRA | 43 |
| TOTAL PQRSD | 13 | | |
| RADICADO REGIONAL ORIP Días de más vencido el termino de Respuesta | | | |
| SNR2016ER057370 | ORINOQUIA | VILLAVICENCIO | 41 |
| TOTAL PQRSD | 1 | | |
| RADICADO REGIONAL ORIP Días de más vencido el termino de Respuesta | | | |
| SNR2016ER051699 | PACIFICA | GUADALAJARA DE BUGA | 92 |
| SNR2016ER052362 | PACIFICA | POPAYAN | 47 |
| SNR2016ER053806 | PACIFICA | POPAYAN | 18 |
| TOTAL PQRSD | 3 | | |

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

SEDE CENTRAL

Tabla No. 14.

PQRSD, Contestadas fuera de términos por dependencias nivel central SNR 2016.

| PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS | | |
|-------------------------------------|--------------------|--|
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER049958 | Delegada Notariado | 37 |
| SNR2016ER050896 | Delegada Notariado | 50 |
| SNR2016ER058751 | Delegada Notariado | 27 |
| SNR2016ER056018 | Delegada Notariado | 27 |
| SNR2016ER060267 | Delegada Notariado | 56 |
| TOTAL PQRSD | 5 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER049527 | Delegada Registro | 26 |
| SNR2016ER052000 | Delegada Registro | 34 |
| SNR2016ER053717 | Delegada Registro | 25 |

| | | |
|---------------------------|--|---|
| TOTAL PQRS | 3 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER049939 | Dirección de Administración Notarial | 16 |
| TOTAL PQRS | 1 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER052152 | Dirección de Contratación | 18 |
| TOTAL PQRS | 1 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER052015 | Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 19 |
| TOTAL PQRS | 1 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER053757 | Dirección Técnica de registro | 17 |
| SNR2016ER053825 | Oficina Asesora Jurídica | 31 |
| SNR2016ER054442 | Oficina Asesora Jurídica | 24 |
| SNR2016ER054861 | Oficina Asesora Jurídica | 30 |
| SNR2016ER055093 | Oficina Asesora Jurídica | 17 |
| SNR2016ER056032 | Oficina Asesora Jurídica | 22 |
| SNR2016ER055987 | Oficina Asesora Jurídica | 18 |
| SNR2016ER056287 | Oficina Asesora Jurídica | 71 |
| SNR2016ER056366 | Oficina Asesora Jurídica | 29 |
| SNR2016ER056663 | Oficina Asesora Jurídica | 44 |
| SNR2016ER056672 | Oficina Asesora Jurídica | 49 |
| SNR2016ER057014 | Oficina Asesora Jurídica | 44 |
| TOTAL PQRS | 12 | |
| Número de radicado | Dependencia | Días de más vencido el termino de Respuesta. |
| SNR2016ER055470 | Oficina Atención al Ciudadano | 18 |
| SNR2016ER078132 | Oficina Atención al Ciudadano | 16 |
| TOTAL PQRS | 2 | |

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano



TIEMPO UTILIZADO ENTRE LA RADICACIÓN DE LAS PQRSD Y LA ASIGNACIÓN QUE HACE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS, ORIPS, NOTARÍAS Y OTRAS ENTIDADES.

Para realizar la evaluación al cumplimiento en los términos de direccionamiento de las PQRSD a las diferentes dependencias, se tomó una muestra aleatoria simple del 24%, que corresponde a 256 PQRSD, respecto al total de peticiones que se radicaron en la entidad durante el segundo semestre de 2016 (1217).

Estas fueron confrontadas con el sistema "IRIS DOCUMENTAL" para verificar el tiempo de duración entre la radicación de las peticiones que ingresaron a la entidad, que contaban con número de radicado y que habían sido asignadas a las distintas dependencias del nivel central y oficinas de registro, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Es así como se concluye que el 100% de la muestra seleccionada y verificada, están siendo direccionadas de forma inmediata a cada una de las áreas, según corresponde el asunto, a través del sistema "IRIS DOCUMENTAL" para que sean contestadas en los términos establecidos por la normatividad.

PQRSD, MÁS FRECUENTES O RECURRENTE QUE CUENTAN CON NÚMERO RADICADO EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2016, CORRESPONDIENTE AL 11% DEL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS EN LA ENTIDAD.

Tabla No. 15
PQRSD, discriminadas por asunto.

| PQRSD RECURRENTE SEGUNDO SEMESTRE 2016. | | |
|---|--------------------------|------------|
| Tipo de requerimiento | Asunto | Cantidad |
| Peticiones | Información general | 469 |
| | Estado civil de personas | 92 |
| | Respuesta a peticiones | 8 |
| | Devoluciones de dinero | 13 |
| | Índice de propietarios | 13 |
| TOTAL | | 595 |
| Quejas | Información radicados | 7 |

| | | |
|------------------|------------------------------------|-------------|
| | Liquidación de derechos notariales | 4 |
| | Demora en el tramite notarial | 4 |
| | Tramite notariales | 17 |
| | Tramites registrales | 20 |
| | Demora en el tramite registral | 48 |
| | Mala prestación del servicio | 116 |
| TOTAL | | 216 |
| Reclamos | Certificación cargo de notario | 1 |
| | Liquidación de derechos notariales | 12 |
| | Tramite notarial | 25 |
| | Tramite registral | 53 |
| | Mala prestación del servicio | 95 |
| | Demora en el tramite | 205 |
| TOTAL | | 391 |
| Denuncias | Tramites notariales | 5 |
| | Demora en tramites | 6 |
| | Mala prestación del servicio | 4 |
| TOTAL | | 15 |
| TOTAL | | 1217 |

Elaboración de la Tabla, por parte de OCI.

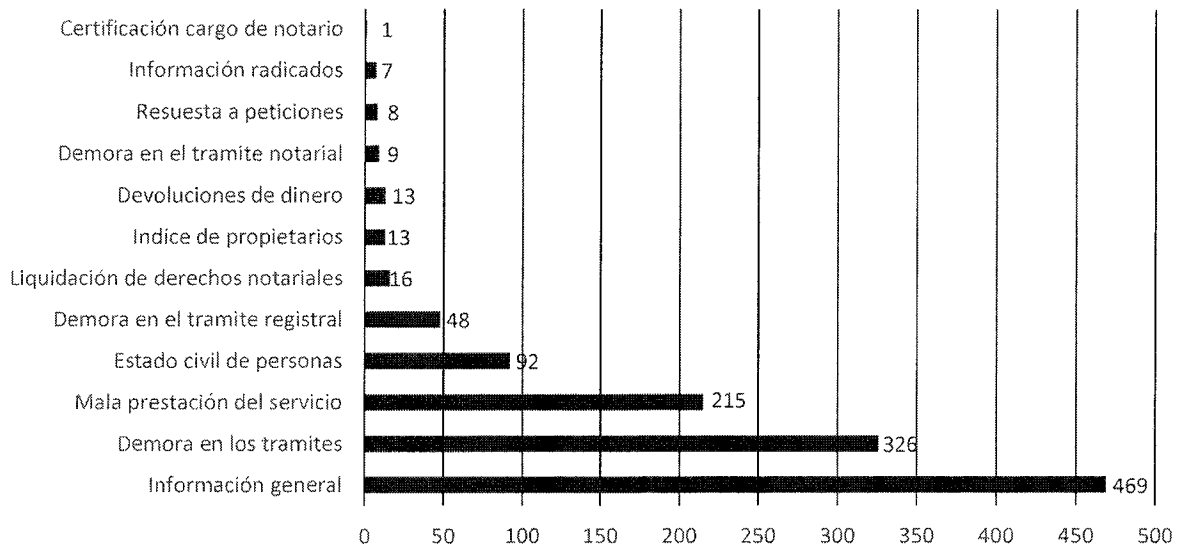
Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención Al Ciudadano.

GRAFICA.

Grafica No. 1

Asuntos más frecuentes de PQRSD, segundo semestre 2016 SNR.

ASUNTOS MÁS FRECUENTES DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2016.



Elaboración propia de OCI.

Como se puede apreciar en la gráfica número uno, los asuntos más frecuentes y relevantes de PQRSD radicadas en la Entidad, con respecto de los servicios que presta la entidad son: información general con un total de 469 PQRSD que corresponde al 38%, demora en los trámites con un total de 326 PQRSD que corresponde al 27% y mala prestación del servicio con un total de 215 PQRSD que corresponde al 18% para el segundo semestre de 2016.

El mayor número de PQRSD recibidas en la Entidad, en el segundo semestre de 2016, no cuentan con número de radicado y corresponden al 88% del total de PQRSD recibidas en el mismo periodo.

A continuación, se detalla de manera discriminada las No Conformidades Reales y No Conformidades Potenciales identificadas en el desarrollo del presente informe.


| MATRIZ DE RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2016. | | | | |
|--|---------------------|--|--|--|
| ITEM | NO CONFORMIDAD REAL | NO CONFORMIDAD POTENCIAL | RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA | RESPONSABLES |
| 1 | | En el Informe de seguimiento de PQRSD realizado por Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la Entidad, se observó que los datos estadísticos del cuarto trimestre de 2016, presenta diferencias en las cifras consolidadas en el número de PQRS asignados al Nivel Central (455), por cuanto no coincide con la información relacionada con el número de PQRSD que fueron asignadas por competencia a diferentes procesos (Notarias, Orips y otras Entidades), registrados en este mismo informe, esta situación puede generar incumplimiento a lo ordenado por el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, que hace referencia al principio de la calidad de la información. | Identificar e implementar puntos de control para la elaboración de los informes estadísticos con el propósito de tener certeza de la información que se analiza para la toma de decisiones en cuanto a los resultados obtenidos. Unificar criterios en el momento de realizar los informes estadísticos, con el propósito de tener certeza en los resultados obtenidos, con el fin de tomar los correctivos necesarios para mejorar la calidad de la información y por ende, la prestación del servicio. | Jefe Oficina de Atención al Ciudadano. |
| 2 | | Se observó que las peticiones que ingresan por la oficina de Gestión Documental, no son reportadas a la Oficina de Atención al Ciudadano, pudiendo presentarse inconvenientes al momento de realizar seguimientos por dicha oficina a las PQRSD. | Se recomienda la utilización adecuada de la herramienta IRIS DOCUMENTAL, ya que el sistema permite remitir copia de forma inmediata y digitalizada de las PQRSD a la oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de llevar un registro real y confiable de todas las solicitudes que hacen los ciudadanos, para efectos de garantizar el control frente a sus respuestas. Las peticiones que ingresan por los distintos canales disponibles de la entidad | Coordinador Oficina de Gestión Documental y Jefe Oficina de Atención al Ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 3 | <p>A pesar de que la Oficina de Atención al Ciudadano, genera alertas tempranas a los líderes de procesos, con el fin de recordar el cumplimiento de los términos de respuesta, con el propósito de responder de manera oportuna las PQRSD que presenten los ciudadanos, se encontró que existe un total de 71 PQRSD que corresponde al 15%, en la base de datos que administra la Oficina de Atención al Ciudadano, las cuales fueron contestadas fuera de termino con un promedio de 34 días de más en dar respuesta durante el segundo semestre de 2016, situación que puede llegar a generar incumplimiento a lo señalado en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 que se refiere a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</p> | | <p>Cumplir con los términos legales establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política y demás normas reglamentarias y generar como política de autocontrol en la asignación de las PQRSD a las dependencias de la entidad; advirtiendo de antemano la obligación en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las mismas, so pena de las sanciones disciplinarias a que haya lugar a lo ordenado por la Ley 1755 de 2015.</p> | <p>Líderes de Procesos: Delegada de Notariado, Delegada de Registro, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Administración Notarial, Dirección de Contratos y Registradores.</p> |
| 4 | | <p>No se observan evidencias donde se demuestre que la Oficina de Atención al Ciudadano, haya elaborado un diagnóstico sobre las PQRSD recurrentes o frecuentes en la Entidad, presentando propuestas o</p> | <p>Se debe tener claro cuáles son las quejas que con mayor frecuencia se registran por parte de los ciudadanos, para tomar los correctivos necesarios y ser presentados a la alta dirección, con el fin de garantizar una mejor calidad y</p> | <p>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | recomendaciones orientadas a disminuir el número de quejas y buscar soluciones que permitan garantizar la calidad y oportunidad en la prestación del servicio al ciudadano y por ende una mayor satisfacción. | oportunidad en la prestación del servicio | |
|--|---|---|--|

Cordialmente,


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Proyectó: *Luis Alejandro Rosario Martinez* 
Tecnico Administrativo SNR. 21-02-2017.

