

OCI-

SNR2015IE

Bogotá, 23 de febrero de 2016

Doctor

JORGE ENRIQUE VELEZ GARCIA
Superintendente de Notariado y Registro

E. S. D.

Asunto: Informe de seguimiento del Servicio de Atención al Ciudadano Segundo Semestre de 2015

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, del periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre del 2015.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta veinte mil ciento setenta y uno (20.171), peticiones ingresadas mediante los diferentes canales que ofrece la entidad para el periodo anteriormente mencionado.

A continuación se detalla la estructura del presente informe:

Capítulo I: Peticiones recibidas a través de los canales de comunicación de la SNR.

Capítulo II: Atención a las peticiones discriminadas por tipo de requerimiento.

Capítulo III: Atención de las peticiones asignadas por dependencia.

Capítulo I

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SNR.

De acuerdo a la información suministrada por la página web de la entidad, en estadísticas de la oficina de Atención al Ciudadano; se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones recibidas por los distintos canales de comunicación de la SNR.

a.) Canales de comunicación de la SNR 2015.

De acuerdo a la información registrada por la Oficina de Atención Al ciudadano en la página web, se pudo establecer dentro del periodo objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2015), se presenta el siguiente comportamiento de los canales de comunicación para las PQRD, que ingresan a la entidad:

Tabla No. 1

Canales de comunicación segundo semestre SNR 2015.

CANALES DE COMUNICACIÓN SNR								
MES	E-MAIL	TELEFONO	PRESENCIAL	CHAT	LINEA 01800	CORRESPONDENCIA	REDES SOCIALES	TOTAL MES
JULIO	1301	2161	1216	967	383	3	1	6.032
AGOSTO	1144	1034	880	709	112	0	2	3.881
SEPTIEMBRE	1981	1186	1032	566	1	0	0	4.766
OCTUBRE	286	989	772	643	0	0	0	2.690
NOVIEMBRE	327	939	1094	0	0	0	0	2.360
DICIEMBRE	608	76	673	0	0	0	0	1.357
TOTAL MES 2015	5.647	6.385	5.667	2.885	496	3	3	
							TOTAL 2 SEMESTRE DE PQRS 2015	21.086

Fuente: página web SNR. Estadísticas 2015. Oficina de Atención al Ciudadano.

Conforme a los estudios realizados por la Oficina de Control Interno se determinó un total de PQRD por los distintos canales de comunicación de veintiún mil ciento cuarenta y uno (21.141), se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios de la SNR es el teléfono, con un total de seis mil trescientos ochenta y cinco (6.385), dentro del periodo evaluado, llamadas que fueron atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Capítulo II

Atención a las peticiones discriminadas por tipo de requerimiento.

Según a la información registrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en la página web de la SNR, se clasifico los requerimientos que ingresaron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 31 de diciembre del 2015 de la siguiente manera.

a.) Clasificación de las PQRD ingresadas a la Superintendencia de Notariado y Registro en el periodo evaluado del 01 de julio al 31 de diciembre del 2015 de la siguiente manera:

Tabla No. 2

Tipos de requerimientos segundo semestre 2015. SNR

TIPOS DE REQUERIMIENTOS SNR 2015												
MES	DENUNCIA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACION	INF. RADICADO	PETICIÓN SOLICITUD INTERES GENERAL O PARTICULAR	PETICIÓN CONSULTA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN INFORMATIVA 1er NIVEL	QUEJA	RECLAMO	RECURSO	TOTAL
JULIO	10	12	48	12	14	47	1046	1075	55	3710	3	6032
AGOSTO	11	13	33	0	141	0	46	1294	42	2301	0	3881
SEPTIEMBRE	9	10	33	0	146	68	1	1206	36	3257	0	4766
OCTUBRE	5	12	0	36	5	8	1039	4	21	1560	0	2690
NOVIEMBRE	3	1	0	34	1	6	829	0	19	1467	0	2360
DICIEMBRE	1	0	0	66	0	0	677	0	40	573	0	1357
TOTAL MES 2015	39	48	114	148	307	129	3.638	3.579	213	12.868	3	
											TOTAL 2 SEMESTRE DE PQRS 2015	21.086

Fuente: página web SNR. Estadísticas 2015. Oficina de Atención al Ciudadano.

Se puede evidenciar que la entidad recibió en el segundo semestre del 2015, entre denuncias, derechos de petición felicitaciones y demás requerimientos discriminados en la Tabla No. 2. Un total de veinte mil ciento setenta y un (20.171) PQRD, el requerimiento que más sobresale con un total de doce mil ochocientos sesenta y siete mil (12.867), reclamos; se recibieron un total de ciento catorce (114), felicitaciones por parte de los usuarios.

Capítulo III

Atención de las peticiones asignadas por dependencia.

De acuerdo a la información registrada por la por la Oficina de Atención al Ciudadano en la página web, se clasifico los requerimientos que ingresaron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 31 de diciembre del 2015, para ser atendidas dependencias por las dependencias de la SNR.

- a.) Según el segundo semestre del 2015 las PQRD fueron atendidas por las dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro de la siguiente manera:

Tabla No. 3

PQRD Atendidas por las dependencias de la SNR 2015.

PQRD ATENDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA SNR															
MES	OFC. REGISTRO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DELEGADA REGISTRO	DELEGADA DE NOTARIADO	DELEGADA DE TIERRAS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE REGISTRO	DIRECCIÓN FINANCIERA	INFORMATICA	OFICINA JURIDICA	PLANEACIÓN	TALENTO HUMANO	PROYECTO VUR	TOTAL	
JULIO	70	5022	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5109	
AGOSTO	70	3773	0	24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3868	
SEPTIEMBRE	47	4676	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4724	
OCTUBRE	73	2580	0	20	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2674	
NOVIEMBRE	58	2275	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2345	
DICIEMBRE	111	998	74	68	7	2	3	1	6	38	3	4		1315	
TOTAL 2 SEMESTRE	429	19.324	76	138	9	3	3	1	6	38	4	4	-		
														TOTAL	20035

Fuente: página web SNR. Estadísticas 2015. Oficina de Atención al Ciudadano.

Como resultado del análisis realizado de la información anterior, se puede resaltar que la Oficina de Atención al Ciudadano atendió un total de diecinueve mil treientos veinte y cuatro mil (19.324), PQRD correspondientes al segundo semestre del 2015.

Conclusiones y Recomendaciones Generales de La Oficina de Control Interno.

- Dentro del estudio realizado para el segundo semestre del 2015, la Oficina de Atención al Ciudadano, recibió un total de veintiún mil ciento cuarenta y uno (21.141) PQRD, por los distintos canales de comunicación disponibles para los usuarios de la Superintendencia de Notariado y Registro, dentro de estos se destaca el teléfono, el e-mail y la atención personalizada.
- Es importante resaltar las acciones emprendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano para disminuir el porcentaje de peticiones que son tramitadas a diario los usuarios.

Recomendaciones.

- La entidad debería contar con un sistema que centralice las PQRD, que se radican en las diferentes Oficinas de registro de Instrumentos Públicos del país y mantener la custodia de esta información la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Debido a la falta de los controles por parte de la entidad a las PQRD, es difícil realizar estudios a la información, para el caso de confrontar el número de entrada contra el número de salida de las mismas.
- Dentro de las funciones que realiza la Oficina de Atención al ciudadano en el momento que designa las solicitudes a cada una de las dependencias según corresponda el tema, no se realiza el trámite correspondiente de informar a la oficina anteriormente mencionada del total de PQRD, que fueron resueltas o de cuantas se encuentran en termino de ley para responder.
- Tal como se ha dejado expuesto en Informes anteriores, la respuesta a las peticiones debe realizarse a través de las herramientas y canales oficiales con que se cuenta (Iris Documental).

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

Proyecto: Luis Alejandro Rosario Martinez
Tecnico Administrativo SNR.