



Superintendencia de Notariado y Registro

TÍTULO O TEMA A TRATAR EN LA REUNIÓN:

OBJETIVO: Validación BD y cargos laborales PQRSDF

FECHA: 04/05/2026 Bogotá Ciudad, de de

HORA INICIO / FINAL: 11:00am - 12:00m. De 11 a a.m. Hasta a 12 a.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN: Sala de Juntas.

DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA: Delegada Para el Registro.

NOMBRE DEL MODERADOR: Milena Gómez Pineda.

LISTA DE ASISTENTES:

N°	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	Maria Gracia Tejada	CDR.	maria.gracia.tejada@superintendencia.gov.co	
2	María Polanco Salazar	SDR	maria.polanco.salazar@superintendencia.gov.co	
3	Milena Gómez	SDR	milena.gomez@superintendencia.gov.co	
4	Franisco A Ruiz Serna	SNR	franisco.ruiz@superintendencia.gov.co	
5	Int. Alany Ortega	SDR	alany.ortega@superintendencia.gov.co	
6	Candace Ruiz	SDR	candace.ruiz@superintendencia.gov.co	
7	Esperanza Obispo Méndez	SDR	esperanza.obispo.mendez@superintendencia.gov.co	
8	Angela Carrero Jato	SDR	angela.carrero.jato@superintendencia.gov.co	



Superintendencia de
Notariado y Registro

9	Jorge Orlando Rico Lagos	SDM	Jorge.rica@superintendenciadonotariado.gov.co	JR
10	Milena Gómez Pineda	SDR	milena.gomez@superintendenciadonotariado.gov.co	MGP
11	Jenny Lorena Peña Ojeda	SDR	jenny.l.pena@superintendenciadonotariado.gov.co	JPO
12	Wilson Andrés Salcedo	SDR	wilson.salcedo@superintendenciadonotariado.gov.co	WAS
13	Yaritza Camila Perdigón	SDR	yaritza.perdigon@superintendenciadonotariado.gov.co	YCP
14	Paula Andrea Bohórquez	SDR	paula.bohorquez@superintendenciadonotariado.gov.co	PAB
15	Carolina Cuellar Henao	SDR	carolina.cuellar@superintendenciadonotariado.gov.co	CH

16. Diana Isabel Quins Parilla SDR
DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES
17. Any Katherine Fraile Riquin SDR

diana.quins@superintendenciadonotariado.gov.co
any.fraile@superintendenciadonotariado.gov.co



Superintendencia Notariado v Redi

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Nos reunimos los anteriores firmantes, a validar la información de PQRSDF con corte 01 de febrero de 2026 a 29 de abril de 2026 con el fin de analizar quienes componen el equipo y actualmente que cifras se manejan, la doctora Milena Gómez informa lo siguiente:

1. No se ha dado una conformación oficial del equipo, de tal manera que las personas que ingresaron de carrera ingresaron a contestar PQRSDF, unos contestan tutelas, otros contestan solo tutelas y otros solo PQRSDF, la dinámica es que tutela sale en horas de la mañana y la idea es que por la tarde realicen PQRSDF por el volumen que se ha presentado, los que no contestan tutelas es por que no son abogados, se tiene en cuenta el grado y el tipo de contratación para ser equitativo.
2. Informa que la observación mas relevante es que la gestión de las PQRSDF es algo que se sostiene en el tiempo, por tanto es importante que la misma persona la gestione de principio a fin incluso en los posteriores requerimientos y la rotación de personal no permite que este proceso se de como debe ser.
3. Al comienzo las personas que no tenían programadas visitas nos apoyaban em PQRSDF, sin embargo a hoy ya somos menos, esta era la información de antes:

ITEM	ASIGNACION_RESPONSABLE	Grupo
1	RUTH MERCEDES GOMEZ PESTANA	Orientación Registral
2	ANGELICA CONSUELO CACERES SOTO	IVC Registral
3	CAROLINA CUELLAR MONROY	IVC Registral



Superintendencia
Notariado v Redi

4	EDWARD MARTINEZ AVENDAÑO	IVC Registral
5	FRANCISCO ALFREDO RUIZ SERNA	Orientación Registral
6	JHON HENRY MUÑOZ ABRIL	IVC Registral
7	JORGE ORLANDO RICO LAGOS	IVC Registral
8	ANGELA CAROLINA SALAMANCA PULIDO	IVC Registral
9	HAROLD HEDER POLANIA CALDERON	IVC Registral
10	MARY GARCIA TEUTA	Orientación Registral
11	IVAN MAURICIO LOPEZ FORERO	TRANSVERSAL
12	SANDRA MIREYA MEDINA RIOS	TRANSVERSAL
13	MARIA ANGELICA ARCE ROJAS	TRANSVERSAL
14	AMANDA AVILA	TRANSVERSAL
15	MARIA CAMILA PERDIGON ZORRILLA	TRANSVERSAL
16	MARLEN JINETH GARCIA	GGDR
17	EDNA CAROLINA OLARTE	TRANSVERSAL
18	PAULA ANDREA BOHORQUEZ CALA	TRANSVERSAL

Pero ya con el tema en IVC Registral organizado el equipo de la Delegada para el Registro solo está conformado actualmente así:

ITEM	ASIGNACION_RESPONSABLE	Grupo	CONTESTAN	Contrato
1	RUTH MERCEDES GOMEZ PESTANA	Orientación Registral	P y T	
2	ANGELICA CONSUELO CACERES SOTO	IVC Registral	P y T	CONTRATISTA
3	CAROLINA CUELLAR MONROY	IVC Registral	Pqrs	
4	FRANCISCO ALFREDO RUIZ SERNA	Orientación Registral	Pqrs	CONTRATISTA



Superintendencia Notariado v Rea

5	JORGE ORLANDO RICO LAGOS	IVC Registral	P y T	CONTRATISTA
6	HAROLD HEDER POLANIA CALDERON	IVC Registral	Pqrs	
7	MARY GARCIA TEUTA	Orientación Registral	Pqrs	CONTRATISTA
8	MARIA ANGELICA ARCE ROJAS	TRANSVERSAL	Tutelas	
9	AMANDA AVILA	TRANSVERSAL	P y T	CONTRATISTA
10	MARIA CAMILA PERDIGON ZORRILLA	TRANSVERSAL	Pqrs	
11	EDNA CAROLINA OLARTE	TRANSVERSAL	Tutelas	
12	PAULA ANDREA BOHORQUEZ CALA	TRANSVERSAL	P y T	

El doctor Alfonso García, informa que ya tiene circular de reorganización del equipo, en la cual la doctora Carolina Cuellar sale a apoyar temas de despacho y de PQRSDF solo contestara algunos conceptos de complejidad alta.

La doctora Milena Gómez le confirma al auditorio que ya salió a producción la base de datos que servirá como herramienta de control y gestión la cual, reitera es de obligatorio diligenciamiento para firma de cuentas de cobro, y como obligación contractual de las personas de planta, le informa al doctor que el tema es que desde la OAC están asignando vencidas o próximas a vencer, adicional que no son competencia de la Delegada para el Registro, la BD nos ayudara a visualizar en fechas cuales llegan así y poderlas priorizar, el doctor Alfonso García pregunta los aportes de la BD a lo qué la doctora Milena lista los siguientes:

1. Facilitar el seguimiento por las alertas de vencimiento
2. Trabajar en línea con información en tiempo real
3. El acceso de todos por ser compartida

El doctor Alfonso solicita que se le comparta la base de datos a Anny ya que está apoyando a despacho.

La doctora Milena hace énfasis en que la información de la OAC no es certera ya que en su mayoría ya ha sido



Superintendencia Notariado v Rea

gestionada cuando llega a la Delegada para el Registro, por ello la base de datos va a permitir a todos los que la diligencien que revisen que radicados tienen requerimientos y cuales de ellos ya han sido gestionados.

En la base de datos un primer cargue lo hace Luz Mary ella copia y pega la información hasta la columna H, producto de ese diligenciamiento se activa la primera alerta de vencimiento, por ello la persona responsable de contestar debe diligenciar las dos ultimas columnas para que se activen alertas de cierre.

Esta contiene un semáforo en el que en verde la PQRSDF va a tiempo, en amarillo es que esta próxima a vencer y en rojo es que ya se encuentra vencida.

Luz Mary aclara que esta diligenciando PQRSDF que se reactivan o que no les ha llegado respuesta y ella se las asigna al mismo respondiente inicial, en la BD se puede visualizar ese tema. Por ello algunos respondientes pueden llegar a tener un número mayor de asignaciones. Solicita se le aclare a quienes realmente le asigna y bajo que metodología para evitar sobrecargas.

El doctor Alfonso menciona que actualmente hay una brecha en varios aspectos, ya que se esta interpretando el IVC muy restringido sobre todo en restitución de tierras, y que va a solicitar el apoyo de jurídica con el artículo 64 y medidas cautelares para evitar malas asignaciones, y devoluciones de las PQRSDF.

Interviene la doctora Maria Camila mencionando que el paso a paso es largo toda vez que deben requerir, después validar la respuesta del registrador, validar el caso con OAC o DTL y varios pasos que hacen que el tiempo de respuesta sea mas largo. Que no es falta de trabajo por el contrario todos están comprometidos, pero hay que validar de raíz medidas que permitan minimizar el número de asignaciones.

Lorena Peña interviene aclarando que el número de vencidas puede ser falencia de la herramienta DOCU pues ya se realizó un ejercicio en el cual se confirmo que ya no están ni en borradores ni en por tramitar y DOCU no las elimina entonces siempre va a registrar un número de vencidas ya que presenta unas falencias como que si se hace un requerimiento DOCU la borra y ya desaparece pero pueden quedar borradores en el camino que se deben



Superintendencia Notariado y Registro

eliminar.

Ya cada abogado solicito a DOCU la eliminación de estos, que se va a realizar una brigada para validar causa raíz de que esta pasando en DOCU para proponer acciones de mejora que permitan minimizar dichas cifras.

Luz Mary dice que también son respuestas que no se le ha dado al usuario, lo que es competencia del registrador se traslada, pero las respuestas llegan a la bandeja del doctor Alfonso García y luego pasa a la bandeja de la doctora Milena, estos tiempos también influyen en cuando llega el radicado al respondiente y le de continuidad a la gestión de la PQRSDF. Informa que el promedio mensual eran 36 PQRSDF y este año se duplico a 75.

El doctor Alfonso García pide que por favor propongamos entre todos soluciones, toda vez que es un círculo vicioso en el que el registrador se queja por que esta lleno de requerimientos y claramente acá se visualiza pero que por ahora nos toca con los que estamos aquí mientras pasamos temas como ley de garantías y curvas de aprendizaje, solicita que bajo el liderazgo de la doctora Milena Gómez se realice una lista de blancos y negros o de propuestas para que el pueda analizar que se puede gestionar y que no. Que no se puede convertir todo en ampliación de términos y que una vez se pongan los sugeridos en acción midamos el impacto. Que si sienten que unos están trabajando más que otros lo miren entre todos para ver qué podemos hacer internamente.

Una acotación importante que hace la doctora Mary García es que los contratistas no tienen acceso al SIR, razón por la cual se tardan más en las respuestas por que dependen de otras personas, el doctor Alfonso informa que todos no se puede que accedan, pero si se puede un usuario para varias consultas.

Se menciona que la doctora Digna y el doctor Harold ya pueden empezar a contestar PQRSDF con el fin de que inicie el reparto mientras se definen algunos otros cambios administrativos.



Superintendencia Notariado v Rea

Se resumen entonces las siguientes propuestas:

1. Iniciar reparto a la doctora Digna y al doctor Harold de PQRSDF
2. Validar la posibilidad de acceso a SIR por los contratistas
3. Wilson Ardila propone crear un contador de asignaciones en la BD para que Luz se guíe de cuantas lleva cada uno
4. Verificación de asignaciones de PQRSDF por parte de Luz Mary
5. Verificación de formatos de respuestas
6. Estrategias para disminuir PQRSDF
7. Validar la circular donde están los términos y el tema de disciplinario

Se da por terminada la reunión, con los siguientes compromisos:



**Superintendencia
Notariado v Redi**

COMPROMISOS Y TAREAS

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
1	Generar espacio con el despacho para validar las propuestas	Milena Gómez	Mayo de 2026
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			