

Superintendencia de
Notariado y Registro

TÍTULO O TEMA A TRATAR EN LA REUNIÓN:

OBJETIVO: Brigada Atención PQRSDF

FECHA: 20/05/26.

Ciudad, Bogotá D.C., de de 2026

HORA INICIO / FINAL: 12:00.

De a a.m. Hasta 1 a 1:00 a.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN: Sala de juntas

DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA: Delegada Para el Registro - Equipo Gestión
Y control PQRSDF

NOMBRE DEL MODERADOR: Lorena Peña - Sandra Linares - Milena Gómez.

LISTA DE ASISTENTES:

Nº	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	Jenny Lorena Peña Orjuela	SDR	jenny.l.pena@supernotariado.gov.co	Jenny Peña
2	FRANUSIO ALFREDO RUIZ SERNA	SDR	franusiow.rviz@supernotariado.gov.co	FRUS
3	Milena Gómez Pineda	SDR	milena.gomez.p@supernotariado.gov.co	SDR
4	Sandra H. Linares Rivas	SPR	sandra.linares@supernotariado.gov.co	Sandra R
5				
6				
7				
8				



Superintendencia de Notariado y Registro



DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Apertura e Introducción al Ejercicio

Lorena Peña profesional de Seguimiento y Control PQRSDF, lideró el inicio de la sesión, cuyo fin es revisar el "Top 3" de abogados respondientes con mayor cantidad de requerimientos vencidos. El equipo de Seguimiento y Control (Sandra Riascos y Lorena Peña) expuso las cifras correspondientes al reparto asignado para proceder con la evaluación y el ejercicio práctico de medición de tiempos.

Revisión del Caso: Dr. Francisco Alfredo Ruiz

Al evaluar el estado de la bandeja del Dr. Francisco Alfredo Ruiz, se registraron los siguientes datos de control:

- **Total de PQRSDF asignadas:** 49 requerimientos.
- **PQRSDF inicialmente reportadas como vencidas:** 45 requerimientos.
- **PQRSDF gestionadas previo a la reunión:** Se evidenció que, durante el fin de semana y en horas nocturnas/madrugada, el profesional adelantó la gestión de 19 solicitudes.
- **PQRSDF pendientes por vencer al momento de la sesión:** 26 requerimientos.

3.3. Intervención de la Supervisión y Llamado de Atención

A partir de las métricas obtenidas en el ejercicio práctico de tiempos de respuesta, la supervisora Milena Gómez realizó un llamado de atención directo al Dr. Ruiz respecto a la oportunidad de la gestión dentro de los términos legales, enfatizando los siguientes puntos:



Superintendencia de Notariado y Registro



- Se aclaró que, si bien la entidad no cuestiona ni prohíbe que se adelante trabajo en horarios extraordinarios (madrugadas o fines de semana), este comportamiento no sustituye la obligación de cumplir rigurosamente con las fechas de vencimiento ordinarias.
- Se recalcó la inconformidad con el hecho de mantener las PQRSDF con retraso durante todo el mes y presentar un avance masivo de 19 respuestas únicamente al verse convocado a la brigada de atención, señalando de manera reflexiva que no es viable citar a reuniones diarias para asegurar el flujo constante de la gestión.

3.4. Acciones de Fortalecimiento y Curva de Aprendizaje

Con el propósito de mitigar los cuellos de botella y brindar herramientas de apoyo al profesional, la supervisora Milena Gómez y el equipo de seguimiento ofrecieron las siguientes alternativas de mejora:

- Se puso a disposición un espacio de **capacitación técnica en el diligenciamiento de la matriz**.
- Se extendió la invitación al Dr. Ruiz para que **asista de manera presencial y más frecuente a la oficina**, con el objetivo de realizar un acompañamiento cercano que permita reforzar su curva de aprendizaje y facilitar el desatrase total con el apoyo del equipo.

CONCLUSIONES

Para garantizar que el reparto del profesional se normalice de forma definitiva, se pactaron los siguientes compromisos institucionales:

COMPROMISOS Y TAREAS

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
----	-------	-------------	------------------



Superintendencia de Notariado y Registro



1	Modificar el reparto de la Dra. Angélica Cáceres, reduciendo el ingreso de nuevas PQRSDF temporalmente para facilitar su plan de evacuación.	Dra. Milena Gómez Pineda	Inmediato
2	Gestión, proyección y puesta al día de las 49 PQRSDF	Dr. Francisco Alfredo Ruiz	Del 21 al 27 de mayo de 2026
3	Segunda sesión de seguimiento y reunión de control para verificar el cumplimiento del estado de la bandeja en ceros y revisar avances en la oficina.	Sandra Riascos – Lorena Peña	28 de mayo de 2026

Habiéndose agotado el orden del día y con los compromisos debidamente pactados, se da por finalizada la reunión.