



## 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: 4:00 PM.

De a a.m. Hasta 17 a 00 a.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN: Despacho SDR.

DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA: Delegada para el registro - Grupo de Atención y control PQRSDF.

NOMBRE DEL MODERADOR: Lorena Peña - Sandra Rascos - MILENA GÓMEZ.

### LISTA DE ASISTENTES:

Nº	Nombre del Funcionario	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	Jenny Lorena Peña	SDR	Jenny.L.Pena@supernotariado.gov.co	Jenny Peña
2	Milena Gómez Pineda	SDR	milena.gomez@supernotariado.gov.co	Milena Gómez
3	Sandra M. Chaves	SDR	sandramchaves@supernotariado.gov.co	Sandra Chaves
4	Alfonso García	SDR	alfonso.garcia@supernotariado.gov.co	Alfonso García
5	Ruth Gómez	SDR	ruth.gomez@supernotariado.gov.co	Ruth Gómez
6	Sandra Rascos Rivas	SDR	sandra.rascos@supernotariado.gov.co	Sandra Rascos
7				
8				



## Superintendencia de Notariado y Registro



### DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

La supervisora Milena Gómez dio inicio a la sesión explicando la dinámica de la brigada de atención. Informó a la Dra. Ruth Gómez que, tras la auditoría del equipo de Seguimiento y Control, ella fue identificada dentro del **"Top 3" de abogados respondientes con mayor número de PQRSDF vencidas** en la entidad, razón por la cual se convocó este espacio para evaluar su caso particular.

#### Revisión del Caso y Estado de la Bandeja

Durante la lectura del estado de cuenta de la profesional, se expusieron los siguientes datos de control:

- **Reporte inicial de PQRSDF vencidas:** 60 requerimientos.
- **Avance registrado:** Se evidenció la proyección y adelanto de 10 respuestas durante la noche anterior a la reunión.
- **Pendientes vencidas al momento de la sesión:** 50 requerimientos.

#### Diagnóstico de Cuellos de Botella y Justificación de la Respondiente

Al indagar sobre las causas del atraso, la Dra. Ruth Gómez expuso los factores que han impactado su ritmo de respuesta:

- **Carga laboral por Acciones de Tutela:** Manifestó que actualmente proyecta y contesta una (1) tutela diaria, situación que, desde su inicio, generó un represamiento acumulativo en el flujo de las PQRSDF asignadas.
- **Condición de Salud:** Hizo mención de un inconveniente de tipo visual que afecta su desempeño óptimo. Informó que se encuentra adelantando los trámites correspondientes ante el área de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** para la evaluación de su caso y la posible definición de una reducción de carga laboral o las recomendaciones a que haya lugar.



## Superintendencia de Notariado y Registro



### Intervención de la Delegación para el Registro y Concertación de Medidas

El Dr. Alfonso García Manrique, Delegado para el Registro, intervino para reiterar que el espíritu de la brigada es netamente de apoyo institucional para destrabar los cuellos de botella.

- **Propuesta Inicial de la Delegación:** El despacho propuso disminuir el volumen de reparto habitual de PQRSDF durante un lapso de cinco (5) días hábiles (equivalentes a 8 días calendario, del 21 al 27 de mayo).
- **Contrapropuesta de la Respondiente:** La Dra. Ruth Gómez solicitó respetuosamente que la **asignación de nuevas PQRSDF sea suspendida por completo (en ceros)** durante dicho periodo. Argumentó que, bajo su promedio actual de gestión (que oscila entre 6 y 7 respuestas diarias), la meta de evacuar las 50 obligaciones pendientes le exigiría un promedio de 10 respuestas al día, lo cual resulta inviable con un reparto activo.
- **Aprobación y Viabilidad:** El Delegado, Dr. Alfonso García, halló viable la solicitud de la abogada en aras de facilitar la depuración total de la bandeja. Asimismo, manifestó su total respaldo y acompañamiento institucional en el proceso que ella adelanta ante el área de SST. El Delegado instó a la profesional a **generar alertas tempranas** cuando note dificultades en los tiempos, permitiendo así reaccionar oportunamente con acciones de mejora antes de que se generen vencimientos masivos.

### CONCLUSIONES

En un esfuerzo conjunto por normalizar los términos del reparto, se establecieron los siguientes compromisos:



## Superintendencia de Notariado y Registro



### COMPROMISOS Y TAREAS

N°	Tarea	Responsable	Fecha de Entrega
1	<b>Suspender totalmente la asignación</b> de nuevas PQRSDF a la Dra. Ruth Gómez para que concentre su capacidad operativa en el desatrase..	<b>Dra. Milena Gómez Pineda</b>	Inmediato
2	Evacuar y poner al día los <b>50 requerimientos vencidos</b> que se registran en su bandeja de control	<b>Dra. Ruth Gómez</b>	Del 21 al 27 de mayo de 2026
3	<b>Gestionar activamente su caso ante el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)</b> y remitir de manera progresiva todos los soportes y recomendaciones médicas a la Delegada para el Registro.	<b>Dra. Ruth Gómez</b>	Inmediato / Durante el proceso
4	<b>Segunda sesión de seguimiento y reunión de control</b> para verificar el cumplimiento del estado de la bandeja en ceros y <del>revisar avances en la oficina.</del>	<b>Sandra Riascos – Lorena Peña</b>	28 de mayo de 2026

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