

INFORME MENSUAL

Archivo Central
Superintendencia de Notariado y Registro
Vigencia 2026



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
TRANSFERENCIAS SEDE CELTA	4
CONSULTAS ARCHIVO CENTRAL	5
LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO	6
FONDO ACUMULADO	6
CONTROL CALIDAD EN EL PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS	8
GESTIÓN DE SOPORTE ARCHIVÍSTICO Y DOCUMENTAL	9
CAPACITACIONES NACIONALES Y PERSONALIZADAS	10
GESTIÓN CORREO SOPORTE DOCUMENTAL	13
ASIGNACIÓN DE PLANES DE TRABAJO Y SEGUIMIENTOS	14
SOPORTE.DOCU	16

INTRODUCCIÓN

El Archivo Central de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) tiene como objetivo principal la custodia, organización y conservación de los documentos que han cumplido su tiempo de permanencia en los archivos de gestión, conforme a lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD). Estos documentos son transferidos al Archivo Central para garantizar su adecuada preservación y facilitar su acceso en cumplimiento de los principios de gestión documental.

Además de la custodia documental, el Archivo Central ofrece una serie de servicios fundamentales, entre los que se incluyen:

1. **Servicio de Consulta:** El Archivo Central pone a disposición de usuarios internos y externos el servicio de consulta de documentos custodiados, los cuales han sido generados por las distintas áreas de la Superintendencia y transferidos según lo dispuesto en las TRD. Este servicio se presta a través del correo electrónico archivocentral@supernotariado.gov.co, garantizando el acceso eficiente y oportuno a la información archivada.
2. **Transferencias Documentales:** Una de las funciones esenciales del Archivo Central es la recepción y gestión de transferencias documentales provenientes de las dependencias de la entidad. Este proceso implica la verificación de que los documentos han cumplido los tiempos de retención en el archivo de gestión y su correcta integración en el archivo central. Asimismo, se lleva a cabo la revisión de los inventarios documentales asociados a cada transferencia, su adecuada organización en la estantería y la custodia final del material archivado.
3. **Soporte Documental:** El Archivo Central brinda asesoría y soporte técnico en materia archivística a los usuarios internos de la entidad. Este servicio abarca la orientación en la organización documental, el cumplimiento de normativas archivísticas y la resolución de inquietudes relacionadas con la gestión documental. Para ello, se realizan capacitaciones a nivel nacional y se proporciona atención a través del correo electrónico soportedocumental@supernotariado.gov.co. Además, se elaboran planes de trabajo específicos para cada Oficina de Registro con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos archivísticos establecidos.
4. **Inventarios Documentales:** El Archivo Central administra un acervo documental de 108.000 cajas X-300, lo que representa el 100% del archivo almacenado. De este total: 63.084 cajas (59%) presentan inconsistencias en sus inventarios, lo que requiere un proceso de verificación y actualización, 43.916 cajas (41%) aún no han sido sometidas a un proceso archivístico integral (organización, foliación y control documental).

La ejecución de actividades de actualización y depuración de inventarios documentales es una prioridad para garantizar la adecuada gestión, recuperación y conservación de la información resguardada en el Archivo Central.

OBJETIVOS

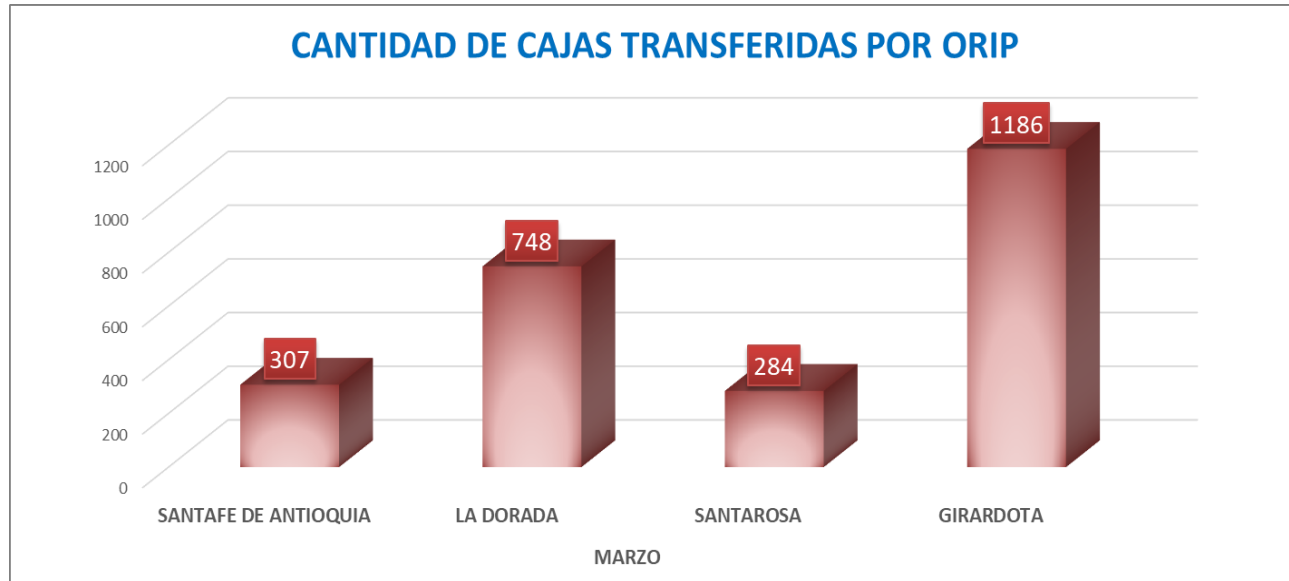
Analizar y presentar las estadísticas mensuales de los servicios de consulta ofrecidos por el Archivo Central, evaluando su nivel de cumplimiento en términos de tiempo de respuesta y efectividad. Asimismo, identificar las dependencias con mayor demanda de solicitudes para implementar planes de acción estratégicos que optimicen la gestión documental en cada una de ellas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

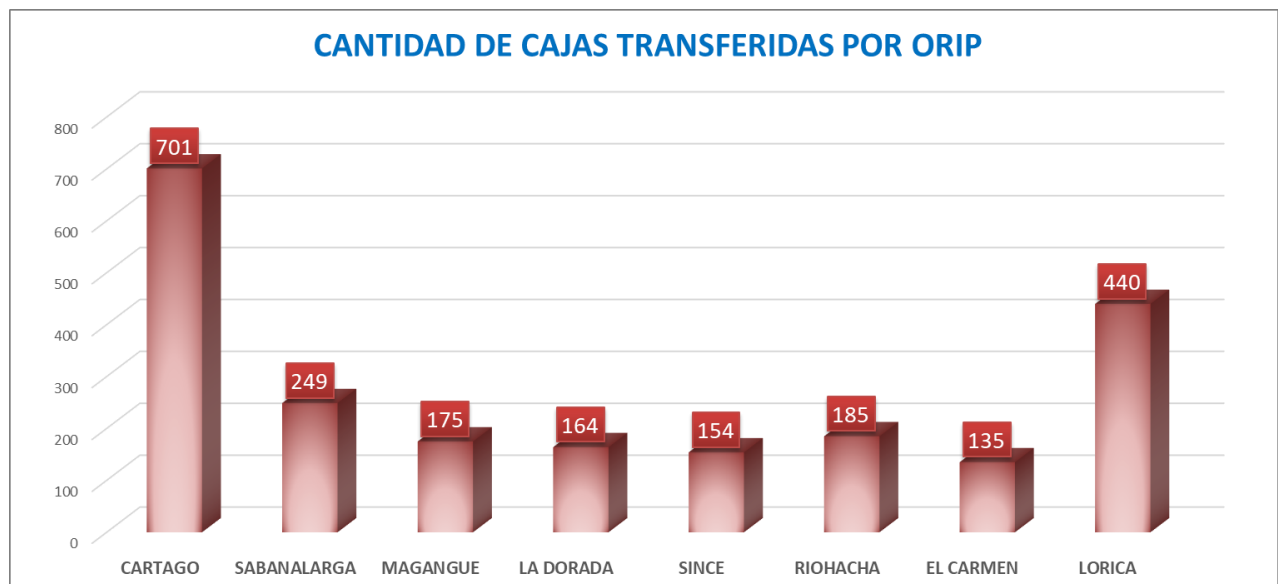
- Elaborar informes mensuales sobre las transferencias documentales recibidas en el Archivo Central, detallando su origen, volumen y estado de organización.
- Elaborar informes mensuales sobre las consultas de búsqueda recibidas diariamente a través del correo electrónico archivo.central@supernotariado.gov.co, relacionadas con libros del antiguo sistema y antecedentes registrales, atendidas por el Archivo Central, detallando su origen, volumen, tipo de solicitud y estado de organización de la información consultada.
- Reportar mensualmente el avance de los inventarios documentales realizados por el Grupo de Archivo Central, así como el desarrollo de los planes de trabajo ejecutados a nivel nacional.
- Presentar un informe mensual sobre el servicio de soporte documental, consolidando el número de solicitudes atendidas a través del correo electrónico soporte.documental@supernotariado.gov.co, y detallando las capacitaciones impartidas en materia de gestión documental a nivel nacional.

TRANSFERENCIAS SEDE CELTA

Se presenta el consolidado de las transferencias documentales recibidas en el Archivo Central – Bodega Celta durante el mes de [marzo](#), correspondientes a la serie [Antecedentes Registrales](#), en el cual se evidencian las ORIP remitentes y el volumen de cajas ingresadas. En este periodo, dicha serie concentró la totalidad de las transferencias, destacándose Girardota ([1.186 cajas](#)) y La Dorada ([748 cajas](#)) como los principales aportantes, lo que refleja un alto flujo documental y la necesidad de optimizar la gestión de espacios en el archivo central. ([anexo 1](#))



Durante el mes de [marzo](#) se registró el acumulado de transferencias correspondientes a los [libros del antiguo sistema](#), evidenciando la participación de varias Oficinas de Registro en el proceso de centralización documental. Se destaca la ORIP de Cartago como la de mayor volumen transferido, con un total de [701 libros](#) (cajas), reflejando un aporte significativo en la organización y resguardo de esta serie documental histórica. ([anexo 1](#))

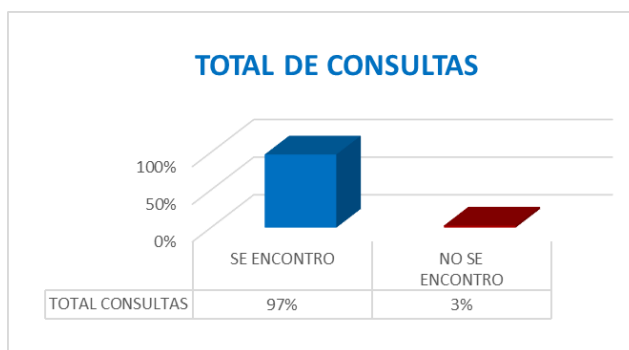


CONSULTAS ARCHIVO CENTRAL

A continuación, se presenta el informe consolidado de los índices de consulta recibidos por el Archivo Central durante el mes de **marzo**, con el propósito de reflejar el comportamiento mensual de las solicitudes pertenecientes a las distintas dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Durante el mes de **marzo**, el Archivo Central recibió un total de **7.149** solicitudes a través del correo oficial, evidenciando que el **97 %** de los requerimientos fueron ubicados de manera efectiva en la documentación custodiada, mientras que el **3 %** de las solicitudes no lograron ser localizadas dentro de los fondos documentales disponibles, conforme a los resultados consolidados del periodo. Estos datos reflejan un alto nivel de efectividad en los procesos de búsqueda y recuperación documental, de acuerdo con los criterios de organización y custodia establecidos por el Archivo Central adicionalmente, se destaca que el 100 % de los requerimientos atendidos fueron respondidos dentro de un plazo no superior a tres (3) días hábiles, evidenciando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y la eficiencia en la gestión de las consultas recibidas durante el periodo evaluado.

TOTAL	SE ENCONTRO	NO SE ENCONTRO
7149	6952	197



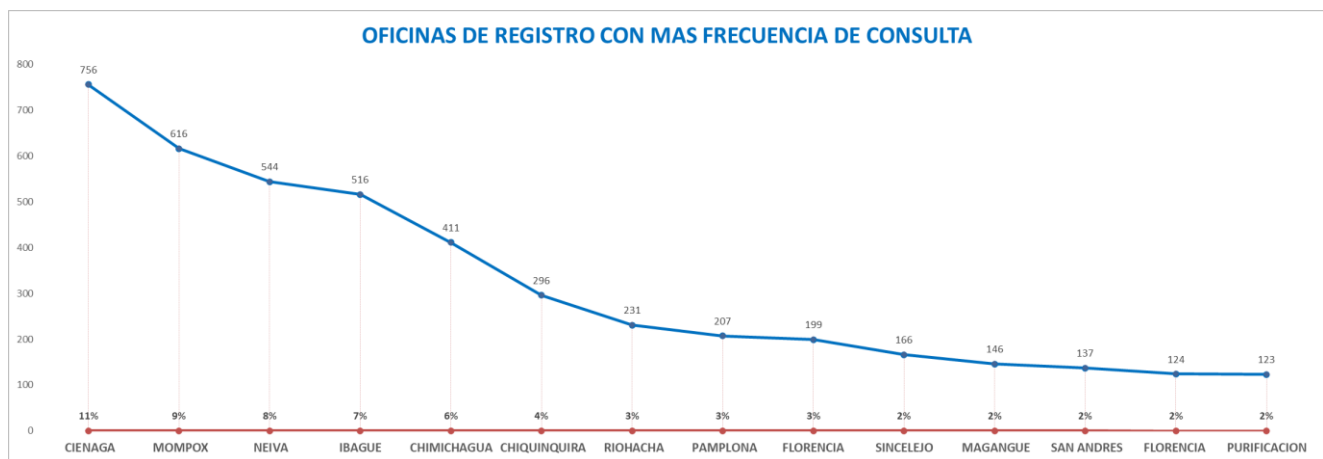
Los resultados evidencian una mayor concentración de consultas en Discos con **2.510**, lo cual permite identificar tendencias en la demanda de información y orientar acciones de fortalecimiento en la organización y acceso a los fondos documentales.



En el comportamiento de las consultas gestionadas por el Archivo Central se evidencia una concentración significativa de solicitudes asociadas a determinadas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. De acuerdo con la información consolidada, del total de 111 ORIP (anexo 2) se realiza una selección de catorce 14 oficinas, las cuales concentran el mayor volumen de solicitudes, evidenciando que la ORIP de Ciénaga registra 756 requerimientos, lo que equivale al 11 % del total, posicionándose como la oficina con mayor frecuencia de consulta durante el mes evaluado.

Frecuencia de Consulta	
Consultas	756
Orip	CIENAGA
%	11%

Total de Orips	
Orips	111
Total	7166



LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO FONDO ACUMULADO

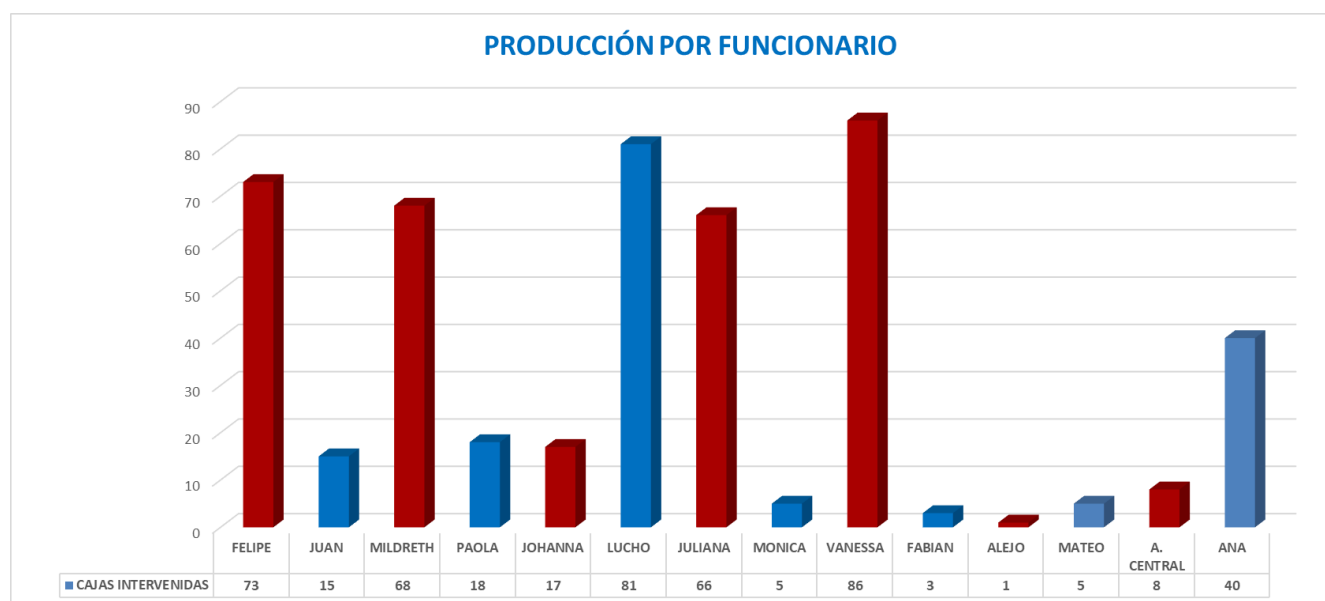
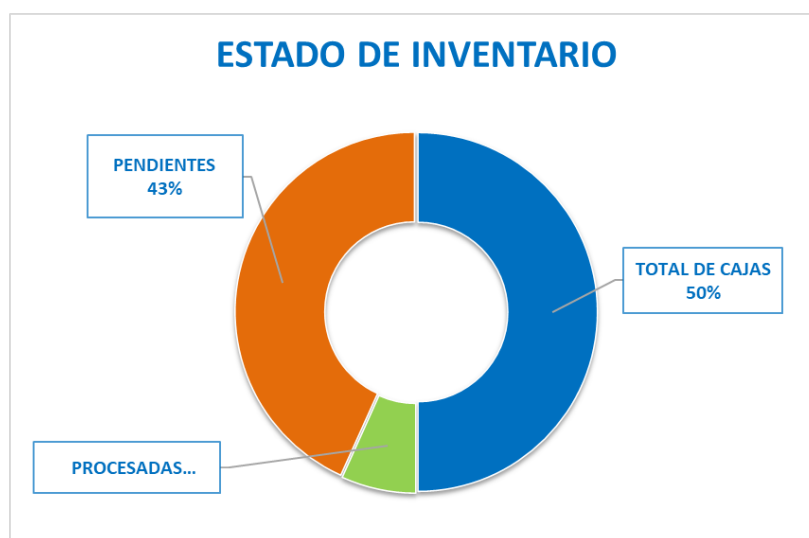
Teniendo en cuenta que el archivo central actualmente almacena 108000 cajas X300 correspondientes al 100% y que de las cuales 63084 correspondientes al 59% las cuales se encuentran inventarios con falencias y que por otro lado el restante 43916 correspondientes al 41% no cuentan con ningún proceso archivístico implementado (organización, foliación, hoja de control) el equipo de archivo central presenta los avances realizados en los inventarios documentales adelantados de la siguiente manera para el mes de **marzo**, durante el proceso de intervención del fondo acumulado se finalizó completamente la gestión en la ORIP Valledupar, alcanzando un total consolidado de 1.591 unidades inventariadas, lo que permite dar por cerrada su fase operativa dentro del proyecto. De manera paralela se dio inicio a las actividades en la ORIP Montería, la cual registra en su primer mes de ejecución un avance de 178 cajas intervenidas, evidenciando el comienzo formal de su participación en el proceso, tal como se muestra a continuación.

INVENTARIOS FONDO ACUMULADO			
MES	DEPENDENCIA	PROCESO	TOTAL
Cierre 2025	Orip Valledupar	Inventario	980
Enero - - 2026	Orip Valledupar	Inventario	40
Febrero - - 2026	Orip Valledupar	Inventario	263
Marzo - - 2026	Orip Valledupar	Inventario	308
Marzo - - 2026	Orip Monteria	Inventario	178

El análisis de la producción evidencia la participación de **13** funcionarios en el proceso de inventario, quienes en conjunto han intervenido **486** cajas. Con base en la consolidación general del inventario, se identifican tres estados: cajas procesadas (**7%**), cajas pendientes (**44%**) y total de cajas clasificadas (**49%**), lo que permite visualizar el equilibrio entre el avance logrado y la carga operativa aún por ejecutar. Estos resultados reflejan el cierre total de la intervención en la **ORIP Valledupar** y el avance inicial en la **ORIP Montería**, donde se encuentra actualmente en intervención.

A continuación, se muestra avance a la fecha:

DEPENDENCIA	TOTAL DE CAJAS	PROCESADAS	PENDIENTES
Orip Valledupar	1591	1591	0
Orip Monteria	1321	178	1143



CONTROL CALIDAD EN EL PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS

El objetivo es garantizar un levantamiento de inventarios organizado, trazable y con estándares de calidad, mediante la verificación física de las cajas, validación del contenido documental e identificación de inconsistencias, dejando evidencia clara de la gestión realizada.

Descripción del proceso:

El proceso se ejecuta bajo una metodología orientada al control y mejora continua, que incluye:

- Revisión física y documental de cada caja.
- Muestreo aleatorio de seis (6) carpetas por caja.
- Registro de la información en base de datos.
- Consolidación en un archivo maestro.
- Identificación y validación de inconsistencias.
- Retroalimentación para subsanación de errores.

Este enfoque permite asegurar la trazabilidad, detectar patrones de error y fortalecer la calidad de la información.

- Métodos de control de calidad
- Muestreo por caja: Evaluación representativa sin revisar el 100% del contenido.
- Registro en tiempo real: Seguimiento diario del avance mediante herramienta colaborativa.
- Archivo maestro: Control centralizado para validación y cruce de información.
- Revisión cruzada: Validación aleatoria por un segundo evaluador para garantizar precisión.

Evaluación De Calidad Y Resultados: Se han revisado aproximadamente **10.364** registros entre **130** cajas. De este total, se ha hecho control de calidad sobre una muestra del 10%, correspondiente aproximadamente a **1.116** registros y los resultados han sido los siguientes:

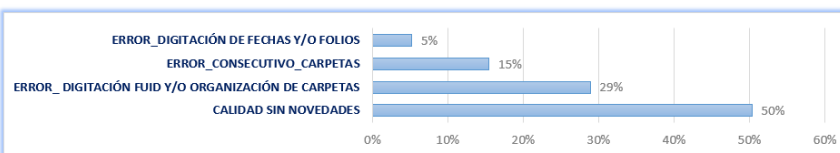
Orip Valledupar:

(Anexo 3)

CAJAS INTERVENIDAS	66
REGISTROS AUDITADOS	723

ITEMS DE CALIDAD	FUN													Total general
OBSERVACIONES DE CALIDAD	ANA	ARCHIVO CENTRAL	FELIPE	JOHANNA	JULIAN	JULIANA	JULIANA	LUCHO	MATEO	MILDRETH	MONICA	VANESSA		
CALIDAD SIN NOVEDADES	60	12	79	6	15	24	6	53	6	37	4	62		364
ERROR_DIGITACIÓN FUID Y/O ORGANIZACIÓN DE CARPETAS			52		25						118	14		209
ERROR_CONSECUTIVO_CARPETAS	10		35		67									112
ERROR_DIGITACIÓN DE FECHAS Y/O FOLIOS	4		17		4			1		5	1	6		38
Total general	74	12	183	6	111	24	6	54	6	42	123	82		723

% DE EFECTIVIDAD EN LOS INVENTARIOS		
ITEMS DE CALIDAD	Y	%
CALIDAD SIN NOVEDADES		50%
ERROR_DIGITACIÓN FUID Y/O ORGANIZACIÓN DE CARPETAS		29%
ERROR_CONSECUTIVO_CARPETAS		15%
ERROR_DIGITACIÓN DE FECHAS Y/O FOLIOS		5%
Total general		100%

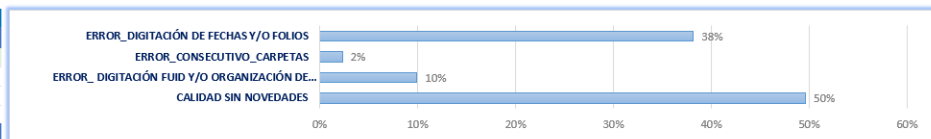


Orip Monteria: (Anexo 4)

CAJAS INTERVENIDAS	63
REGISTROS AUDITADOS	393

ITEMS DE CALIDAD																		FLUJ
OBSERVACIONES DE CALIDAD	ANA	ANA	FABIAN	FELIPE	JOHANA	JUAN	JULIANA	JULIANA	LUCHO	MATEO	MATEO	MILDRETH	MONICA	PAOLA	VALENTINA	VANNESA	Total general	
CALIDAD SIN NOVEDADES		5	7	23		6	13	29	1	22	6	3	15	11	7	20	27	195
ERROR_DIGITACIÓN FUID Y/O ORGANIZACIÓN DE CARPETAS	17	1		16	2					1			2					39
ERROR_CONSECUTIVO_CARPETAS			3							1			4				1	9
ERROR_DIGITACIÓN DE FECHAS Y/O FOLIOS			7	21		4		1	1	4		1	98	5	2	3	3	150
Total general	17	6	17	60	2	10	13	30	2	28	6	4	119	16	9	23	31	393

% DE EFECTIVIDAD EN LOS INVENTARIOS		
ITEMS DE CALIDAD	IT	%
CALIDAD SIN NOVEDADES		50%
ERROR_DIGITACIÓN FUID Y/O ORGANIZACIÓN DE CARPETAS		10%
ERROR_CONSECUTIVO_CARPETAS		2%
ERROR_DIGITACIÓN DE FECHAS Y/O FOLIOS		38%
Total general		100%



El proceso de levantamiento de inventarios se está ejecutando de manera estructurada, bajo una metodología estandarizada y replicable, lo que ha permitido mantener control, trazabilidad y transparencia en su desarrollo, especialmente gracias al uso de herramientas colaborativas como Drive. A la fecha, las inconsistencias identificadas corresponden a errores menores y subsanables, sin evidenciarse situaciones críticas que comprometan la integridad de la información; no obstante, se identifica la necesidad de fortalecer los controles en la etapa de digitación, al concentrarse en esta fase la mayor recurrencia de errores operativos. Es importante señalar que las cifras reportadas pueden presentar variaciones marginales a medida que avance el proceso y se complete la consolidación total de la información.

GESTIÓN DE SOPORTE ARCHIVÍSTICO Y DOCUMENTAL

El Archivo Central proporciona soporte a los usuarios internos que requieren orientación en materia de gestión archivística y documental. Su gestión está orientada a garantizar el adecuado tratamiento de la documentación, en cumplimiento de la normativa vigente, así como a promover la organización eficiente y estandarizada de los archivos institucionales.

En este contexto, se desarrollan las siguientes funciones estratégicas:

1. Asesoría y orientación en gestión documental:

El Archivo Central atiende de manera oportuna las solicitudes relacionadas con procesos documentales, brindando acompañamiento técnico en la interpretación y aplicación de procedimientos archivísticos y disposiciones normativas. Para tal fin, se dispone del canal institucional de atención a través del correo electrónico sopORTE.documental@supernotariado.gov.co, facilitando una comunicación ágil y efectiva con los usuarios.

2. Programas de capacitación nacional y asistencia personalizada:

Se ejecutan jornadas de capacitación con periodicidad mensual a nivel nacional, orientadas al fortalecimiento de competencias en gestión documental. De manera complementaria, se desarrollan sesiones de formación personalizada dirigidas a las Oficinas de Registro, ajustadas a sus necesidades específicas. Estas capacitaciones abordan, entre otros, los siguientes temas:

- Organización técnica de archivos.
- Diligenciamiento del Formato de Inventario Único Documental (FUID).
- Ejecución de procesos de transferencias documentales.

- Aplicación de la Circular 431 para la eliminación documental.
- Implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD).
- Planes de trabajo
- Aplicativo (DOCU)

3. Formulación de planes de trabajo para Oficinas de Registro:

Se diseñan e implementan planes de trabajo específicos para cada Oficina de Registro, con el propósito de asegurar que la organización y administración de los archivos se ajusten a los lineamientos establecidos en la normativa vigente. Estos planes contribuyen a la optimización de la gestión documental y al cumplimiento de los estándares institucionales definidos.

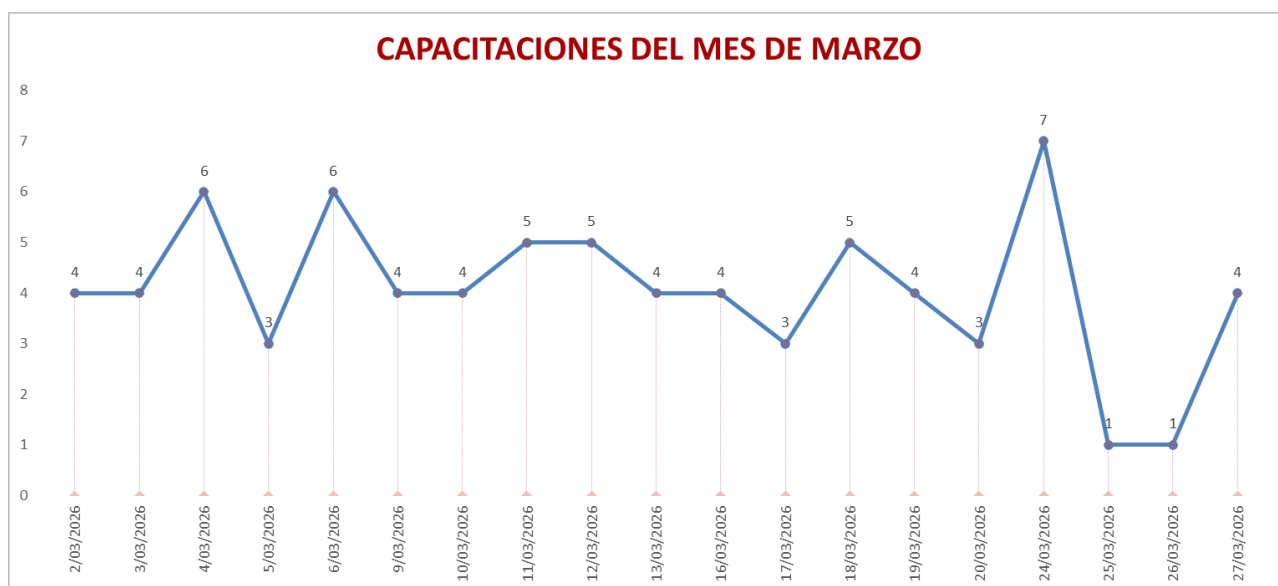
4. Seguimiento, control y evaluación de la gestión:

Se realiza un seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades asignadas a cada Oficina de Registro, así como al desempeño contractual del personal vinculado a los procesos documentales. Este ejercicio de control permite garantizar niveles adecuados de eficiencia, calidad y cumplimiento en la gestión archivística.

CAPACITACIONES NACIONALES Y PERSONALIZADAS

En el marco del soporte documental, se desarrollan estrategias de formación orientadas al fortalecimiento de competencias en gestión archivística a nivel nacional, complementadas con sesiones personalizadas ajustadas a las necesidades específicas de cada Oficina de Registro.

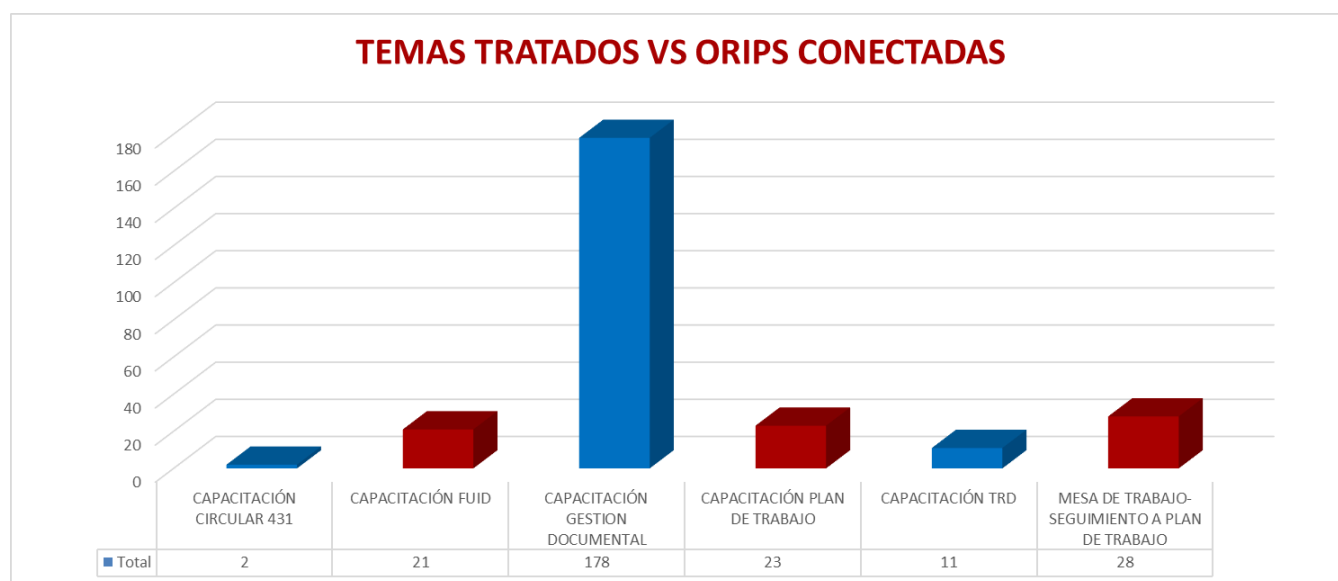
Durante el mes de [marzo](#) se llevaron a cabo **77** capacitaciones a nivel nacional ([Anexo 5](#)). De acuerdo con el análisis de la distribución de las jornadas, se identifica que el **24 de marzo de 2026** registró el mayor número de capacitaciones que en total fueron **7**, consolidándose como la fecha de mayor demanda en la prestación de acompañamiento y soporte técnico en procesos archivísticos.



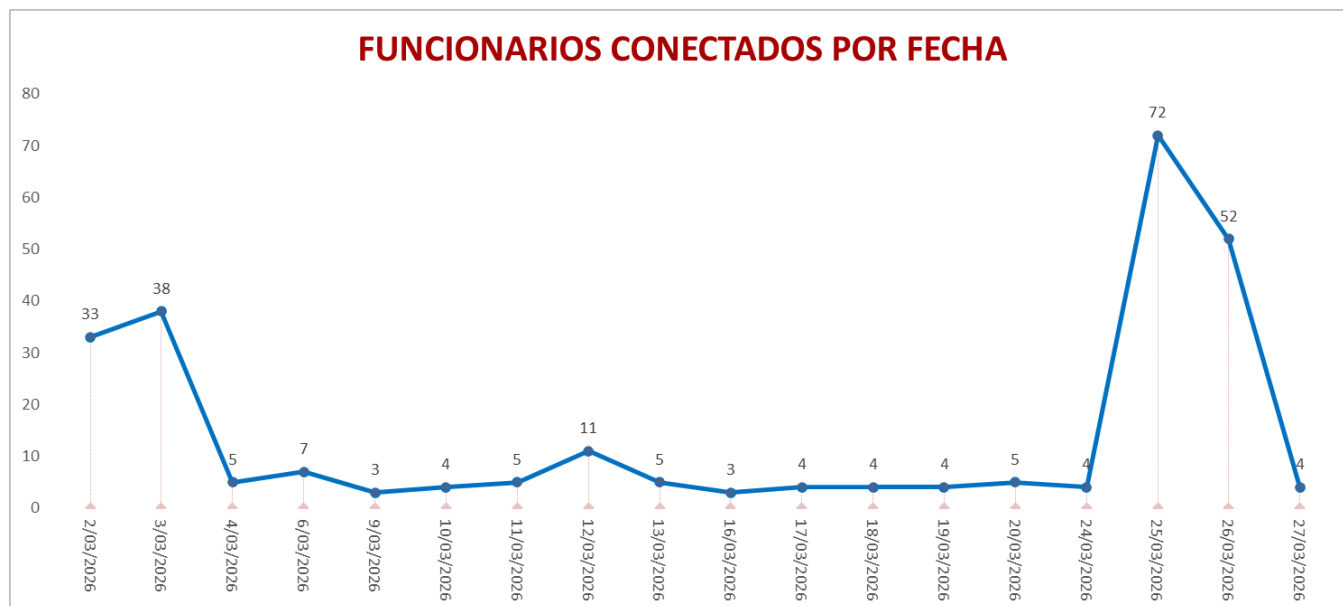
En la siguiente tabla se presenta la distribución de los temas abordados durante el mes de **marzo** en relación con el número de Oficinas de Registro que solicitaron acompañamiento, soporte técnico o capacitación en procesos archivísticos. Se evidencia que el tema con mayor demanda fue gestión documental, con **178** conexiones, lo que refleja su alta relevancia operativa. Le siguen las mesas de planes de trabajo con **28** conexiones, así como las capacitaciones en plan de trabajo (**23**) y FUID (**21**), evidenciando un enfoque importante en la planificación y organización documental. En menor proporción se encuentran las solicitudes relacionadas con TRD (**11**) y Circular 431 (**2**), lo cual puede indicar un menor requerimiento de apoyo o un mayor nivel de apropiación en estos temas. En conjunto, la información permite identificar las principales necesidades de las Oficinas de Registro y orientar estratégicamente las acciones de asistencia técnica.

Estas jornadas estuvieron enfocadas en los siguientes temas: ([anexo 6](#))

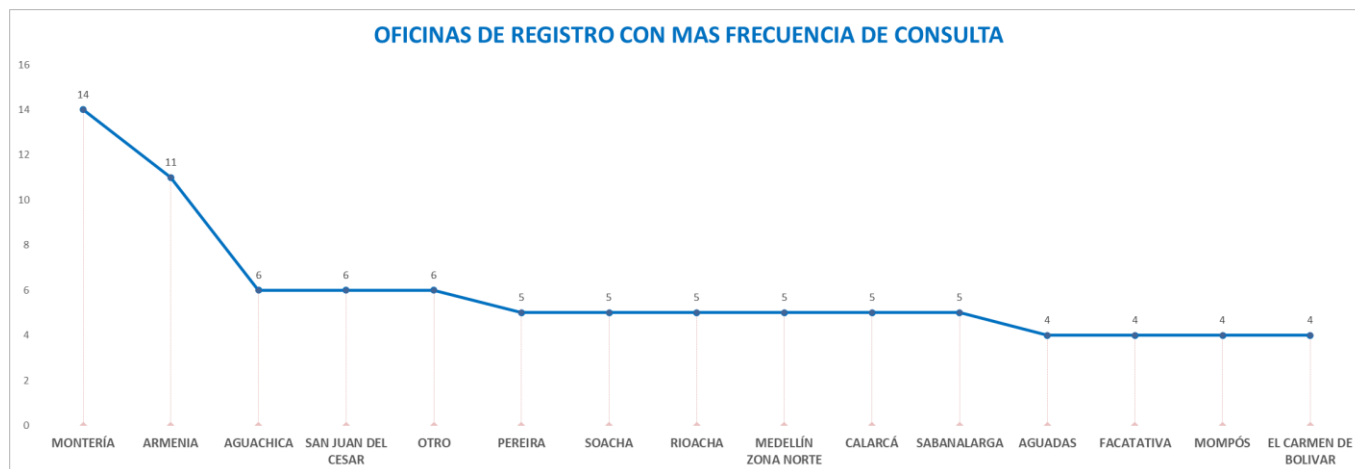
- Capacitación Circular 431
- Capacitación FUID
- Capacitación Gestión Documental
- Capacitación Plan De Trabajo
- Capacitación TRD
- Mesa De Trabajo-Seguimiento A Plan De Trabajo



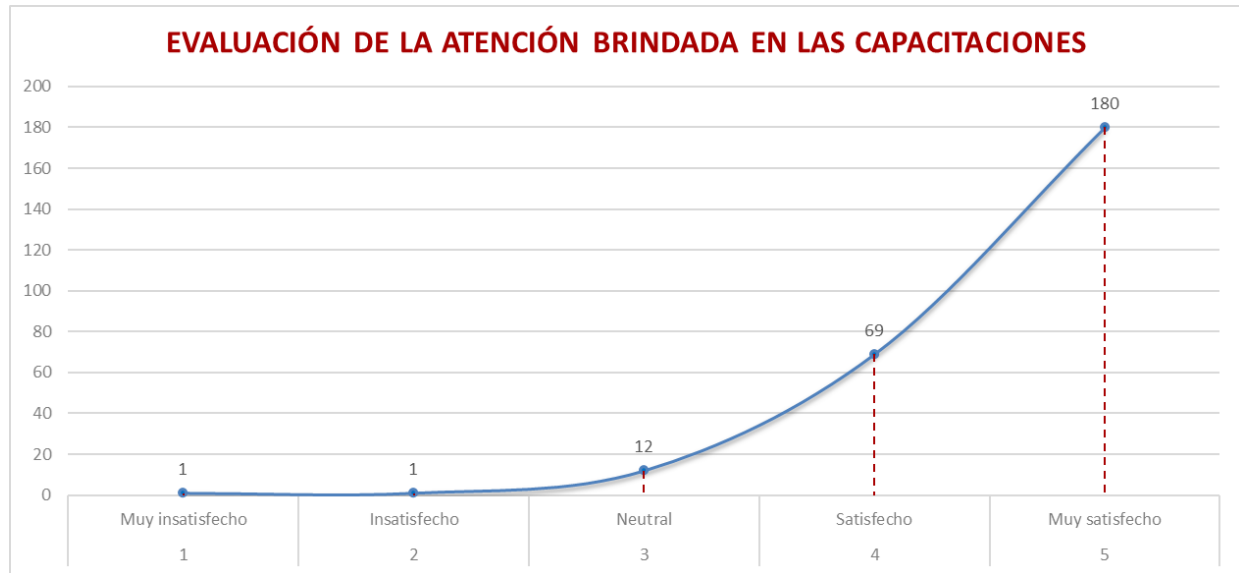
La participación de funcionarios durante el mes **marzo** se evidencia que las fechas con mayor número de conexiones fueron el **25 de marzo de 2026** (**72 funcionarios**), el **26 de marzo de 2026** (**52 funcionarios**) y el **3 de marzo de 2026** (**38 funcionarios**), concentrando los picos más altos de asistencia en las jornadas de capacitación. Este comportamiento refleja el interés institucional en el fortalecimiento de competencias en gestión documental y la apropiación de lineamientos técnicos. En este contexto, resulta fundamental promover la participación activa en las capacitaciones mensuales, dado que estos espacios facilitan la estandarización de procesos, la resolución de inquietudes y la actualización normativa. Asimismo, las interacciones personalizadas cumplen un rol estratégico al atender necesidades específicas de cada Oficina de Registro, permitiendo un acompañamiento más focalizado, efectivo y alineado con las particularidades operativas de cada dependencia. ([anexo 6](#))



Dentro del grupo de 15 Oficinas de Registro analizadas (de un total de 65), se identifica que las ORIP con mayor número de solicitudes de acompañamiento y participación fueron Montería (14), Armenia (11) y, en tercer lugar, Aguachica (6), evidenciando una mayor demanda de soporte técnico en estas dependencias. Asimismo, la distribución de solicitudes en las demás ORIP refleja un nivel de participación moderado, a lo que se continúa promoviendo espacios de asistencia técnica para garantizar una cobertura equilibrada a nivel nacional.

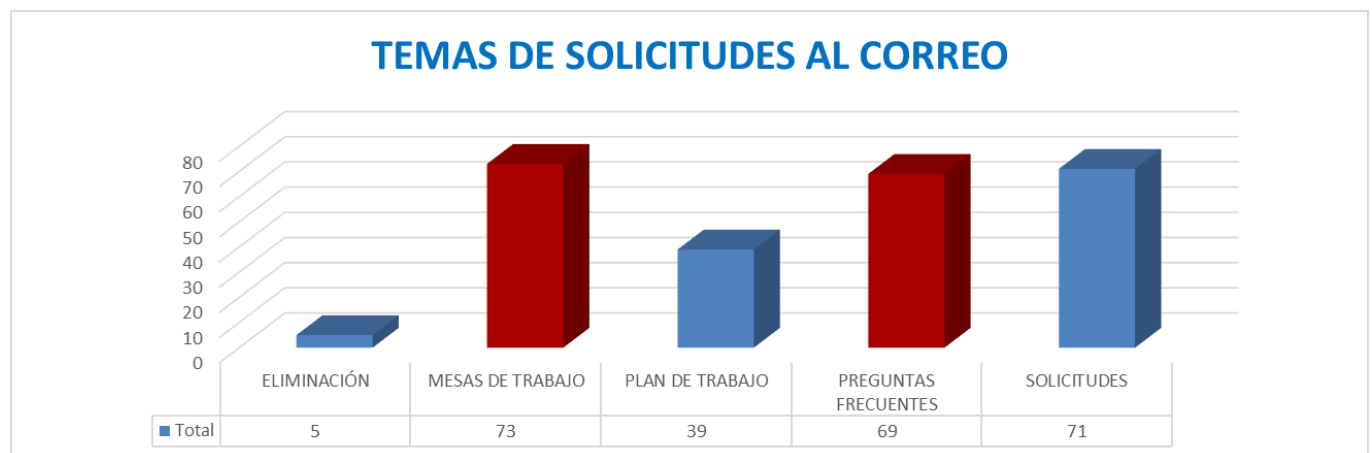


Como resultado de la evaluación realizada para el mes de marzo de las capacitaciones, reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los funcionarios, evidenciado en 180 calificaciones de “muy satisfecho” y 69 de “satisfecho”, lo que confirma la efectividad de las jornadas desarrolladas y su pertinencia frente a las necesidades institucionales. Por otra parte, se registran 12 valoraciones en nivel neutral y un número mínimo de percepciones negativas (1 insatisfecho y 1 muy insatisfecho), las cuales constituyen insumos relevantes para el fortalecimiento del proceso. En este contexto, la retroalimentación obtenida se convierte en un elemento estratégico para la mejora continua, permitiendo optimizar los contenidos, metodologías y mecanismos de acompañamiento, con el propósito de elevar de manera sostenida la calidad y el impacto de las capacitaciones. (anexo 6)

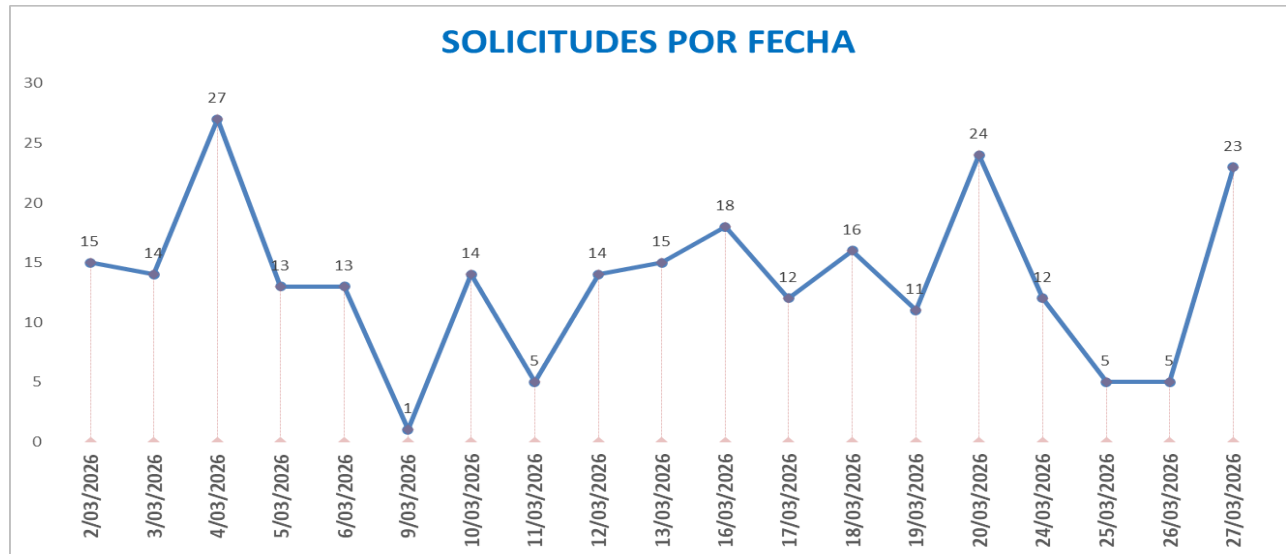


GESTIÓN CORREO SOPORTE DOCUMENTAL

La gestión adelantada por el área de soporte documental, se evidencia su papel estratégico como canal principal para la atención y articulación de requerimientos provenientes de las Oficinas de Registro. Durante el mes de **marzo**, el tema con mayor número de solicitudes gestionadas a través del correo institucional correspondió a las **mesas de trabajo**, con un total de **73** requerimientos, lo que refleja la alta demanda de espacios de acompañamiento técnico y seguimiento. Este resultado resalta la importancia del área como facilitador en la resolución de necesidades específicas, fortaleciendo la interacción directa con las ORIP y contribuyendo a la mejora continua de los procesos archivísticos a nivel institucional. ([anexo 7](#))

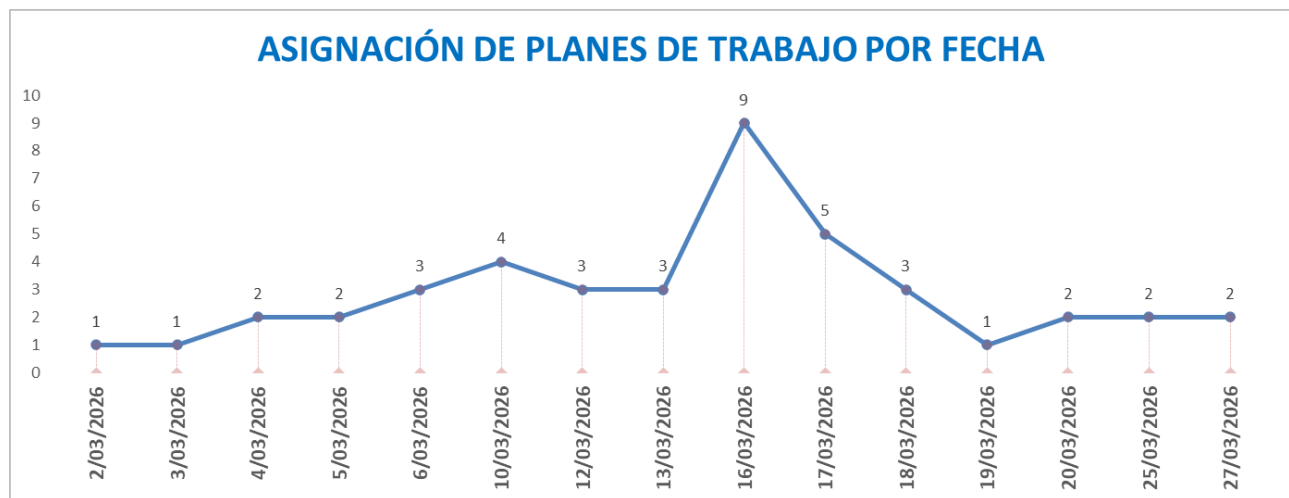


El análisis de las solicitudes por fecha evidencia que los mayores picos de demanda se concentraron el 4 de marzo de 2026 (**27 solicitudes**), el 20 de marzo de 2026 (**24 solicitudes**) y el 27 de marzo de 2026 (**23 solicitudes**), constituyéndose como los días de mayor gestión por parte de las Oficinas de Registro. Este comportamiento refleja mayor volumen a final de mes, en los cuales se incrementa la necesidad de acompañamiento y soporte técnico, lo que resalta la importancia de contar con una capacidad de respuesta oportuna y eficiente por parte del área de soporte documental para atender de manera adecuada estos niveles de demanda. ([anexo 7](#))



ASIGNACIÓN DE PLANES DE TRABAJO Y SEGUIMIENTOS

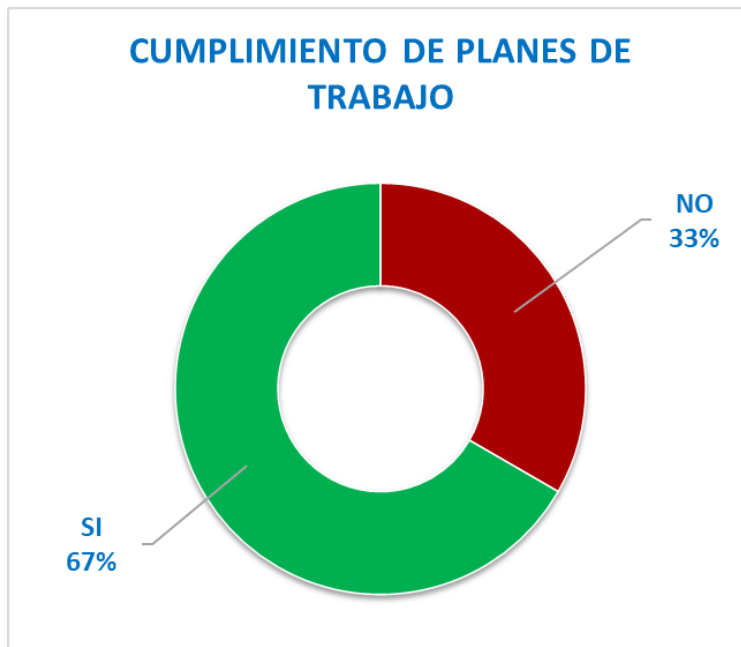
La asignación de planes de trabajo a nivel nacional durante el mes de **marzo** alcanzó un total de **43 planes**, evidenciando una gestión activa en el acompañamiento a las Oficinas de Registro. De acuerdo con la distribución por fechas, el mayor número de asignaciones se concentró el **16 de marzo de 2026**, con **9 planes** de trabajo asignados, lo que representa el punto más alto de ejecución en el periodo.



Los planes asignados el 16-03-2026 fueron a las siguientes oficinas de registro.

Etiquetas de fila	Cuenta Orip
DOSQUEBRADAS	1
FRONTINO	1
ISTMINIA	1
MEDELLIN ZONA NORTE	1
PASTO	1
PEREIRA	1
PUERTO BOYACA	1
SAN JUAN DEL CESAR	1
TUNJA	1
Total general	9

El seguimiento a los planes de trabajo registra un total de 54 casos, de los cuales 36 (67%) cumplieron con el seguimiento establecido, mientras que 18 (33%) no cumplieron con esta actividad. Estos resultados evidencian un nivel favorable de cumplimiento; sin embargo, también reflejan la necesidad de fortalecer las acciones de control y acompañamiento en aquellas ORIP que no cumplieron, con el fin de asegurar la ejecución oportuna y efectiva de los planes de trabajo.



A continuación, se relacionan las Orip que no cumplieron con el plan de trabajo.

¿CUMPLIO EL PLAN DE TRABAJO?	
NO	
Oficinas de Registro	Cuenta de Orip
Aguadas	1
Barrancabermeja	1
Belen de Umbria	1
Cajamarca	1
Calarcá	1
Frontino	1
Moniquirá	1
Montería	1
Pasto	1
Pitalito	1
Puente Nacional	1
Roldanillo	1
San Vicente del Caguán	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Santo Domingo	1
Támesis	1
Tumáco	1
Total general	17

SOPORTE.DOCU

El soporte técnico brindado al aplicativo (DOCU) herramienta desarrollada para la Superintendencia de Notariado y Registro, se evidencia una alta demanda de atención en diversos asuntos operativos y funcionales. De acuerdo con la distribución de requerimientos, los tres temas con mayor volumen de solicitudes corresponden a la solicitud de información (**161 casos**), la creación de usuarios (**92 casos**) y los soportes de envío (**90 casos**). Estos resultados destacan la necesidad recurrente de acceso a información, gestión de usuarios y acompañamiento en procesos de envío dentro del sistema. En este contexto, se reafirma la importancia de las capacitaciones y del soporte brindado, orientados a fortalecer el uso adecuado del aplicativo y optimizar la operación de las Oficinas de Registro. (anexo 8)

Asuntos de los Soportes atendidos	Cantidad
1. Cargue de grafo	21
10. Creación de expedientes	28
11. Soportes de envío	90
12. Eliminar expedientes	9
13. Traslado de documentos entre usuarios	34
14. Traslado de documentos entre expedientes	2
15. Cargue de documentos digitales	80
16. Cambio de imágenes	39
17. Capacitación	14
18. Error del sistema	44
2. Modificación de usuario	77
20. Devolución de borradores	9
21. Capa ocho	17
22. Terminar gestión	2
23. Solicitud de información	161
24. Modificación de radicados de entrada	7
25. Solicitud de reportes	6
26. Cargar anónimos SISG	1
27. PQR	1
3. Activación y desactivación de usuarios	71
4. Creación de usuarios	92
5. Activación y desactivación de usuarios y cambio de cargo	35
6. Paz y salvos	31
7. Modificación de credenciales (no lo hacemos lo hace la OTI pero se los trasladamos)	5
8. Eliminar borradores	23
9. Anular radicados	19
Total	918

En relación con los medios de recepción de solicitudes, se evidencia que el correo electrónico es el canal predominante, concentrando la mayor cantidad de requerimientos con **745 casos** gestionados (**687** resueltos y **58** no resueltos), lo que lo posiciona como el principal medio de interacción entre las Oficinas de Registro y el área de soporte. En segundo lugar, se encuentra la atención a través de sala con **148 casos**, reflejando también un uso significativo para el acompañamiento directo. Los demás canales presentan una participación menor, lo que permite concluir que el correo electrónico se consolida como el mecanismo más eficiente y utilizado para la gestión de solicitudes, facilitando la trazabilidad, control y seguimiento de los casos atendidos. (anexo 8)

Medio de Recepción	¿El caso fue resuelto?	
	SI	NO
Teléfono	9	
Presencial		
Correo	687	58
Sala	143	5
Capacitación virtual	7	
Capacitación presencial	4	
Casos mesa de ayuda OTI	13	1
Total	863	64