OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ENERO 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

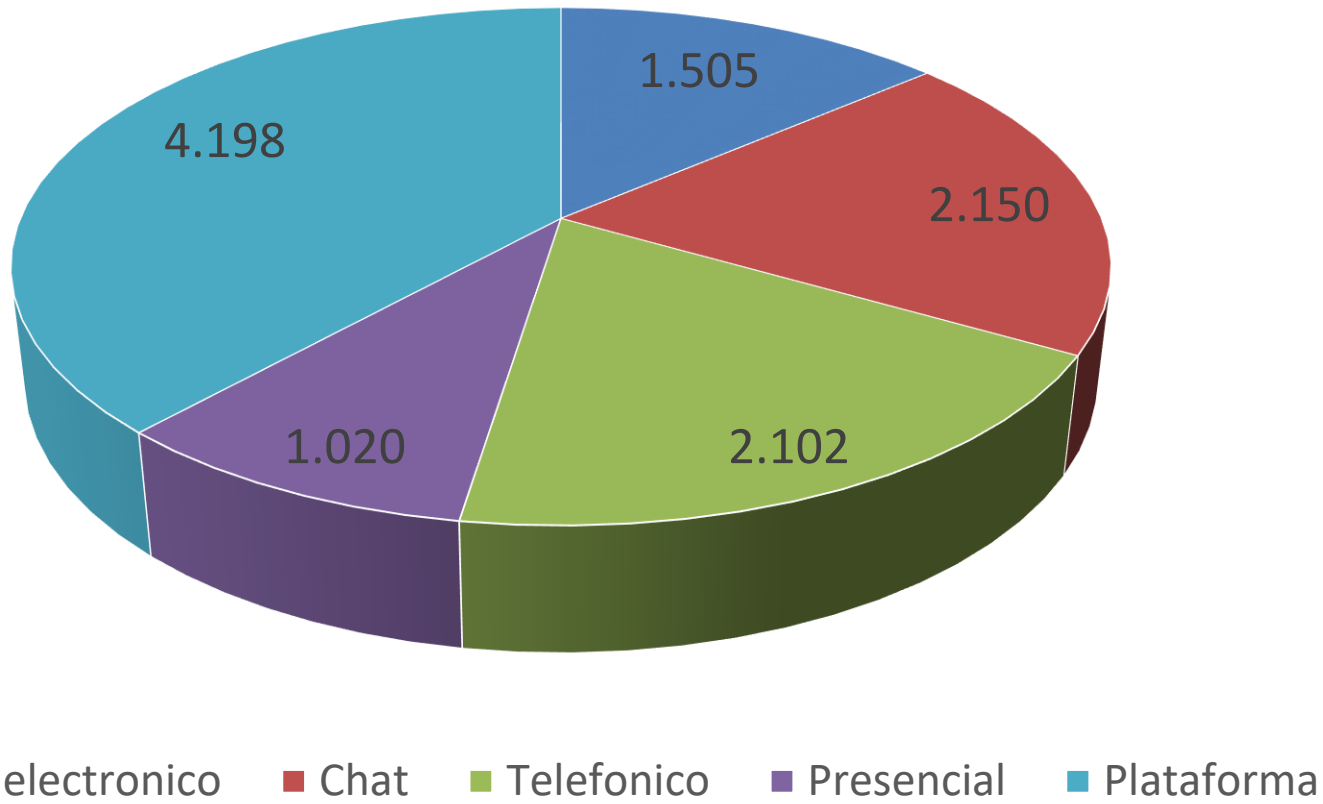
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 10.975

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero	Porcentaje
Plataforma	4.198	38%
Chat	2.150	20%
Telefónico	2.102	19%
Correo electrónico	1.505	14%
Presencial	1.020	9%
Total	**10.975**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



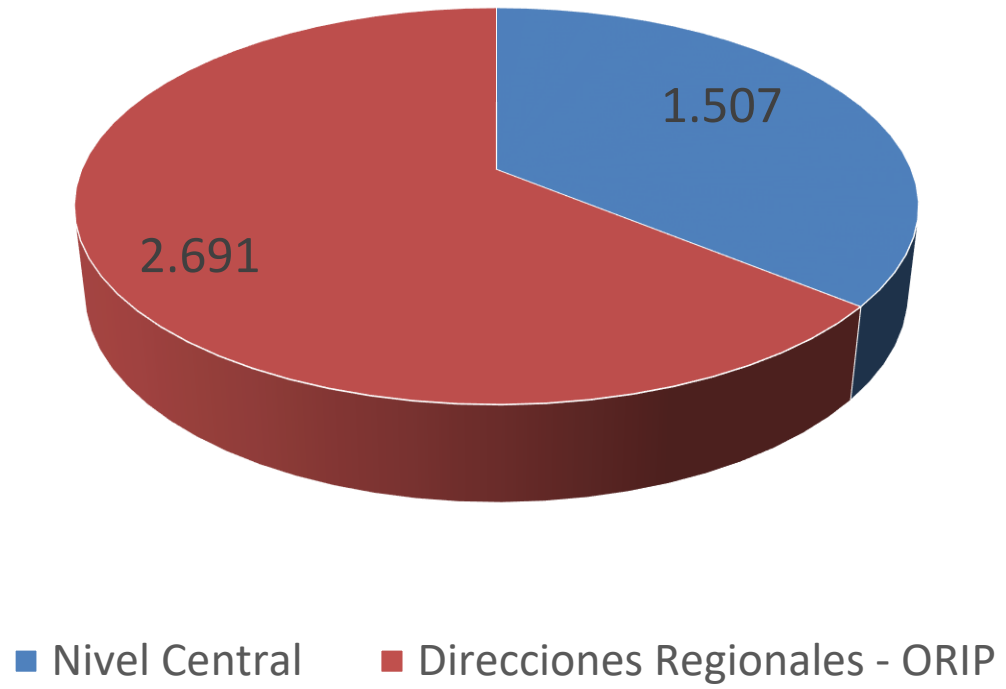
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.198

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.507	36%
Direcciones Regionales - ORIP	2.691	64%
Total	**4.198**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



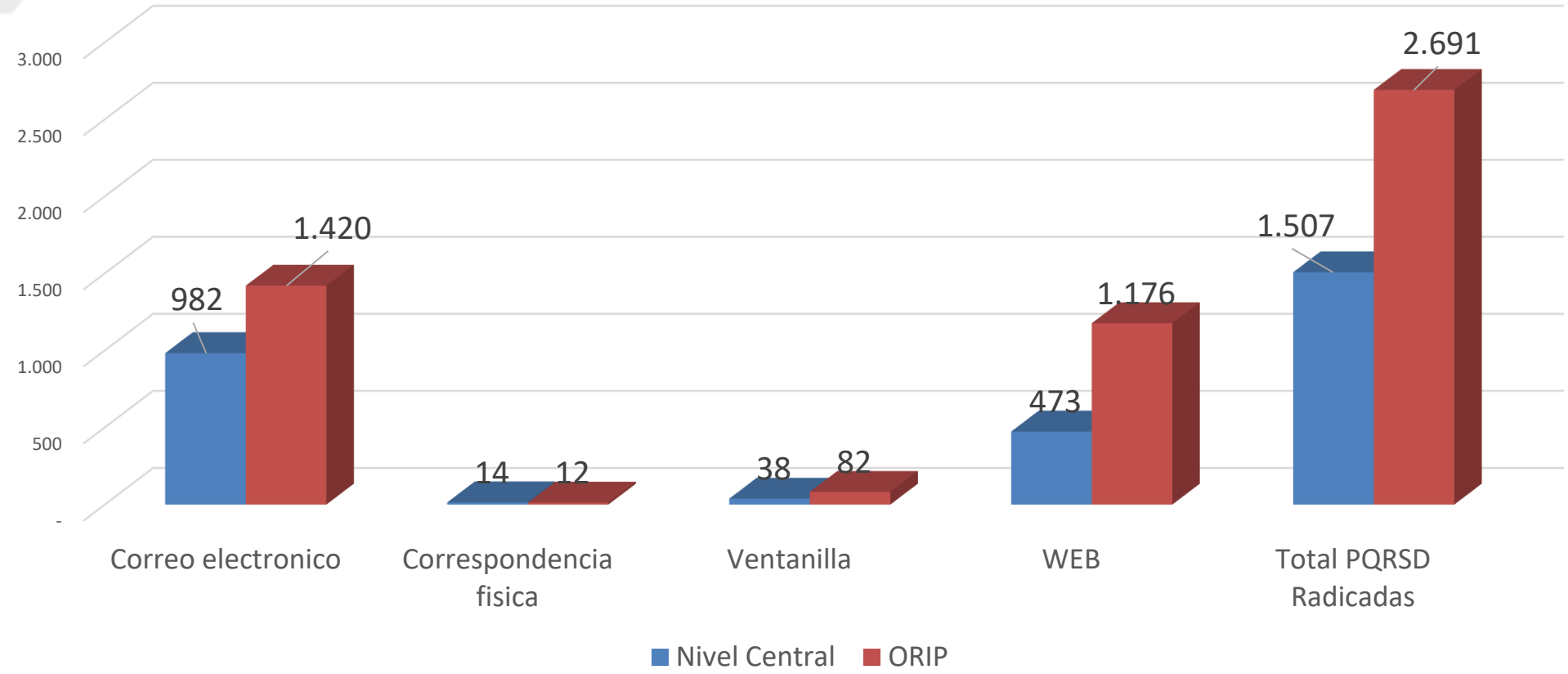
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.198

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electrónico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	982	14	-	38	473	1.507
ORIP	1.420	12	1	82	1.176	2.691
Total	**2.402**	**26**	**1**	**120**	**1.649**	**4.198**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.198

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	6	1	-	1	8
Delegada para el Registro	51	-	5	23	79
Delegada para P.R.F. de Tierras	89	1	2	12	104
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	81	-	3	19	103
Dirección de Administración Notarial	37	2	2	12	53
Dirección de Contratación	7	-	-	5	12
Dirección de Talento Humano	22	1	1	5	29
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	117	4	7	87	215
Dirección Técnica de Registro	100	-	2	42	144
IVC Catastral	3	-	1	-	4
Oficina Asesora de Planeación	3	-	-	3	6
Oficina Asesora Jurídica	46	3	4	24	77
Oficina de Atención al Ciudadano	349	1	7	222	579
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	1	2	8	33
Oficina de Tecnologías de la Información	19	-	-	2	21
Secretaria General	2	-	1	-	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	27	-	1	8	36
Total	**982**	**14**	**38**	**473**	**1.507**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	Web	Total
Andina	145	1	-	1	140	287
Caribe	207	1	-	5	126	339
Centro	845	8	1	76	757	1.687
Orinoquia	72	1	-	-	23	96
Pacifica	151	1	-	-	130	282
Total	**1.420**	**12**	**1**	**82**	**1.176**	**2.691**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 173

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	124
Canal Virtual - Plataforma ORIP	49
Total	**173**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Técnica de Registro	36
Dirección Administrativa y Financiera	17
Oficina de Tecnologías de la Información	16
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	13
Oficina Asesora Jurídica	12
Delegada para P.R.F. de Tierras	11
Delegada para el Registro	6
Oficina de Atención al Ciudadano	6
Dirección de Administración Notarial	3
Dirección de Contratación	2
Dirección Regional Andina	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Total	**124**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Arauca	1
Armenia	2
Bogotá Zona Norte	7
Bogotá Zona Centro	1
Bogotá Zona Sur	2
Cali	2
Facatativá	1
Honda	1
Manizales	1
Medellín Norte	5
Neiva	1
Ocaña	1
Palmira	1
Pereira	2
Ramiriqui	1
Riohacha	2
Sincelejo	1
Sogamoso	6
Tuluá	2
Tunja	4
Ubaté	1
Valledupar	1
Yopal	3
Total	**49**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Enero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.198
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	173
% No Conforme	**4,12%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSD radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para enero cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 1.507

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	8	2	6	1	5
Delegada para el Registro	79	70	9	-	9
Delegada para P.R.F. de Tierras	104	99	5	-	5
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	103	89	14	5	9
Dirección de Administración Notarial	53	36	17	2	15
Dirección de Contratación	12	7	5	3	2
Dirección de Talento Humano	29	20	9	5	4
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	215	81	134	64	70
Dirección Técnica de Registro	144	130	14	2	12
IVC Catastral	4	1	3	-	3
Oficina Asesora de Planeación	6	4	2	1	1
Oficina Asesora Jurídica	77	42	35	1	34
Oficina de Atención al Ciudadano	579	579	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	33	31	2	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	21	21	-	-	-
Secretaria General	3	3	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	36	16	20	-	20
Total	**1.507**	**1.232**	**275**	**84**	**191**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	27
Dirección Administrativa y Financiera	3
Dirección de Talento Humano	11
Despacho del Superintendente	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1
Delegada parea el Notariado	8
Delegada para el Registro	-
Oficina Asesora Juridica	2
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Direccion de Contratacion	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-
Direccion Administracion Notarial	-
Direccion Tecnica de Registro	3
Secretaria General	-
Regional Caribe	2
Regional Pacifica	-
Total	**62**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

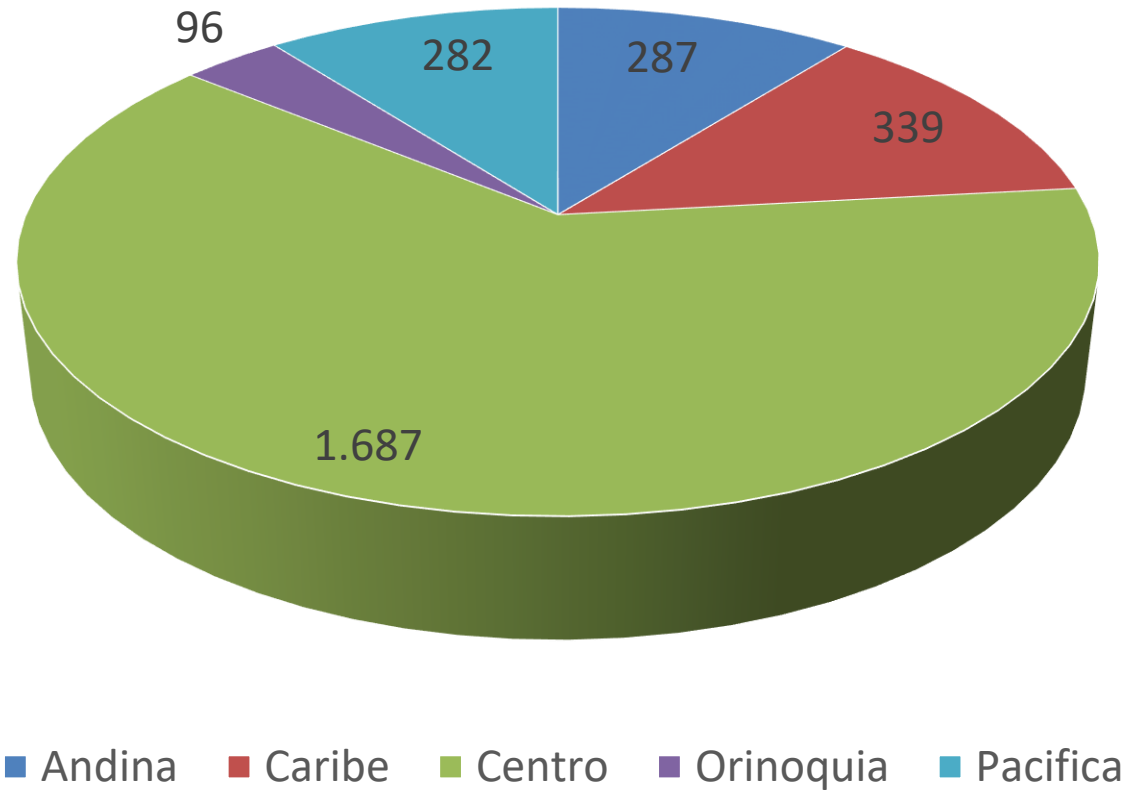
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.691

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	287	188	99	3	96
Caribe	339	298	41	10	31
Centro	1.687	676	1.011	129	882
Orinoquia	96	82	14	1	13
Pacifica	282	191	91	24	67
Total	**2.691**	**1.435**	**1.256**	**167**	**1.089**

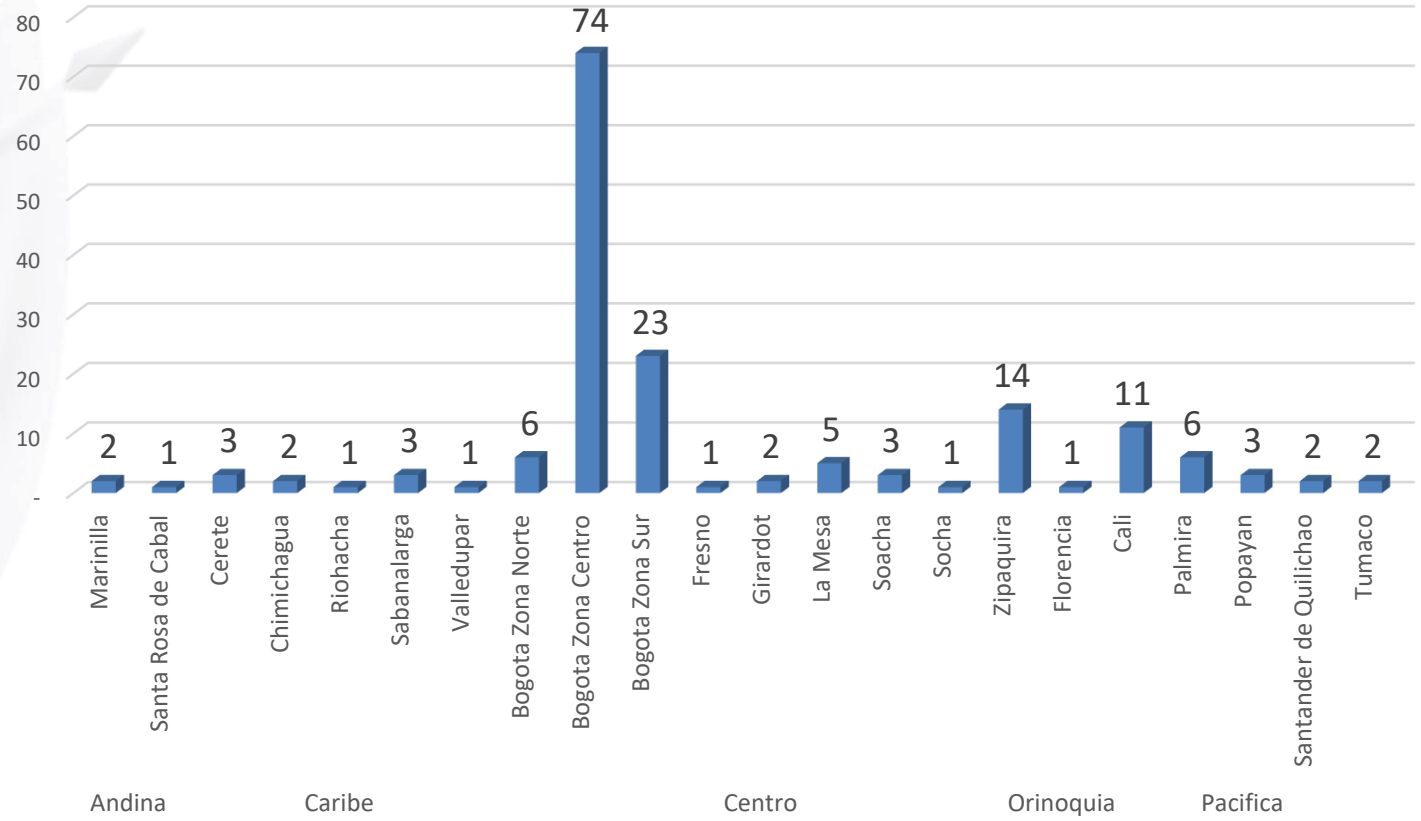
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas enero - ORIP = 167

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	2
	Santa Rosa de Cabal	1
Caribe	Cerete	3
	Chimichagua	2
	Riohacha	1
	Sabanalarga	3
	Valledupar	1
Centro	Bogotá Zona Norte	6
	Bogotá Zona Centro	74
	Bogotá Zona Sur	23
	Fresno	1
	Girardot	2
	La Mesa	5
	Soacha	3
	Socha	1
	Zipaquirá	14
Orinoquia	Florencia	1
Pacifica	Cali	11
	Palmira	6
	Popayán	3
	Santander de Quilichao	2
	Tumaco	2
	Total	**167**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Andina	88
Centro	3.390
Caribe	58
Orinoquia	7
Pacifica	117
Total	**3.660**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Andina	La Dorada	3
	Marinilla	80
	Santa Rosa de Cabal	5
	Total	**88**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Centro	Armero	1
	Bogotá Zona Norte	12
	Bogotá Zona Centro	2.016
	Bogotá Zona Sur	1.074
	Caqueza	3
	Cachira	1
	Convención	1
	Cúcuta	1
	Fresno	3
	Girardot	8
	Ibagué	5
	La Mesa	30
	Líbano	1
	Neiva	1
	Pitalito	2
	Soacha	46
	Socha	1
	Vélez	6
	Zipaquirá	178
	Total	**3.390**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Caribe	Cerete	30
	Ciénaga	11
	Chimichagua	4
	Corozal	1
	Mompos	1
	Montelibano	1
	Riohacha	1
	Sabanalarga	5
	San Juan del Cesar	1
	Sahagún	1
	Plato	1
	Valledupar	1
	Total	**58**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Orinoquia	Florencia	2
	Puerto López	3
	Villavicencio	2
	Total	**7**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)
Pacifica	Cali	50
	La Unión	2
	Nuqui	1
	Palmira	29
	Patía El Bordo	1
	Popayán	14
	Tumaco	2
	Tuquerres	1
	Santander de Quilichao	17
	Total	**117**

Fuente: Plataforma SISG

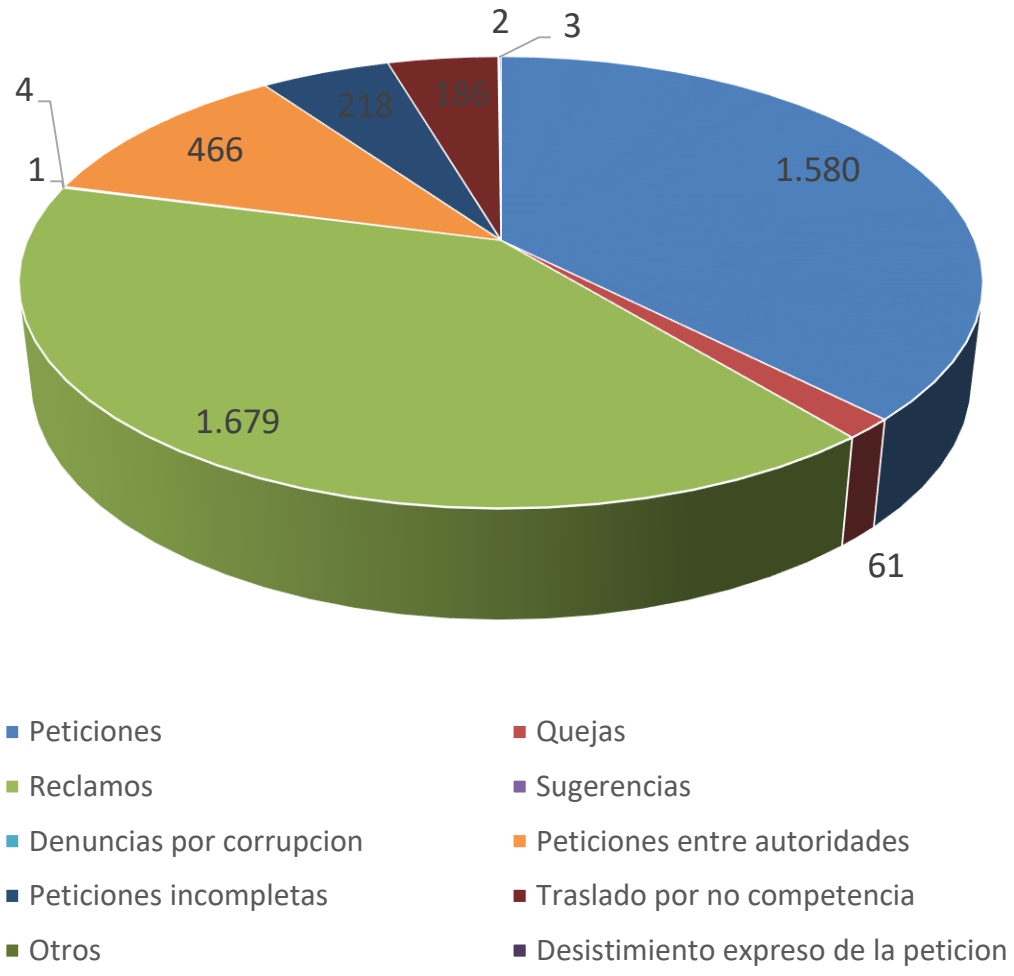
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	1.580	38%
2	Quejas	61	1%
3	Reclamos	1.679	40%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupción	4	0%
6	Peticiones entre autoridades	466	11%
8	Peticiones incompletas	218	5%
9	Traslado por no competencia	186	4%
10	Otros	2	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	3	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.580

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	263	17%
	Información estado tramite registral	226	14%
	Solicitud orientación registral	156	10%
	Solicitud de corrección	120	8%
	Interés Particular	109	7%
	Tramite nivel central	90	6%
	Información General Registral	84	5%
	Solicitud de Documentos	70	4%
	Consultas Jurídicas	69	4%
	Solicitud orientación notarial	55	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	40	3%
	Información General Notarial	37	2%
	Actualización base de datos	32	2%
	Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	18	1%
	Recurso de apelación	13	1%
	Información estado proceso de registro	12	1%
	Numero de matricula por traslado	12	1%
	Devolución de dinero Certificado de Tradición	11	1%
	Certificado de no propiedad	11	1%
	Información General áreas administrativas	10	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	10	1%
	Estado recurso reposición	10	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	10	1%
	Curadurías	9	1%
	Devolución de dinero Derechos de Registro	9	1%
	Estado recurso apelación	8	1%
	Formalización	7	0%
	Recurso de reposición	7	0%
	Estudio existencia derechos reales	7	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	6	0%
	Información estado solicitud corrección	6	0%
	Solicitud certificación de aportes	6	0%
	Certificado especial de pertenencia	6	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	5	0%
	Solicitud bono pensional	5	0%
	Información estadística	4	0%
	Estado actuación administrativa	4	0%
	Solicitud convenio VUR	4	0%
	Información Sucesión	4	0%
	Información Testamento	4	0%
	Soporte consulta índice de propietarios	2	0%
	Restitución de turno	2	0%
	Recurso de queja	2	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	Concurso de méritos	1	0%
	Informe de Congresista	1	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Solicitud orientación registro - catastro	1	0%
	Total	**1.580**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Quejas = 61

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	25	41%
Notario	27	44%
Curador	1	2%
Funcionario	7	11%
Catastro	1	2%
Total	**61**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	25	13%
Notarios	907	27	3%
Curador	75	1	1%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	7	0%
Catastro	-	1	-
Total		**61**	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 1.679

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	644	38%
Demora tramite registral	329	20%
Solicitud de correccion	273	16%
Demora proceso de registro	171	10%
Tramite Notarial	104	6%
Servicios en Linea	57	3%
Demora correccion	25	1%
Mala prestacion del servicio registral	23	1%
Mala prestacion del servicio notarial	11	1%
No prestacion del servicio registral	9	1%
Tramite Nivel Central	8	0%
Mala prestacion del servicio catastro	5	0%
Licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	0%
Correccion base de datos	4	0%
Error de base de datos	2	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
No prestacion del servicio notarial	1	0%
Solicitud de subsidio	1	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
Informacion Pagina Web	1	0%
Total	**1.679**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

Clase	Cantidad	Porcentaje
Notarias	1	100%
Total	1	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 4

Clase	Cantidad	Porcentaje
Oficinas de Registro	4	100%
Total	4	

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 466

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	281	60%
Solicitud inscripcion medida cautelar	81	17%
Solicitud cancelacion medida cautelar	58	12%
Informacion sobre bienes inmuebles	40	9%
Prohibicion de enajenar	6	1%
Total	**466**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 218

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	218	100%
Total	**218**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría traslado por no competencia = 186

Clase	Cantidad	Porcentaje
Notarias	80	43%
Traslados	64	34%
Registraduria (Registros civiles)	35	19%
Catastro	4	2%
Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	1%
Curadurias	1	1%
Total	**186**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 3

Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	3	100%
Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 4.198, equivalente al 38%, seguido del canal chat con 2.150 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 20%. En tercer lugar el canal telefónico con un 19% equivalente a 2.102 llamadas. En cuarto lugar el correo electrónico con 1.505, equivalente al 14% y por último el canal presencial con 1.020, equivalente al 9%.

- Para atender las 2.102 llamadas telefónicas, se utilizaron cuatro extensiones: la 1269 atendió 777 llamadas equivalente al 37%, la 1080 atendió 547 llamadas equivalente al 26%, la 1272 atendió 413 equivalente al 20% y la 1217 atendió 365 equivalente al 17%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: los reclamos ocupan el primer lugar con 1.679 lo que equivale al 40%. En segundo lugar están las peticiones con 1.580, equivalente al 38%. Seguido de las peticiones entre autoridades con 466, equivalente al 11%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 218 equivalente al 5%. En quinto lugar los traslados por no competencia con 186, equivalente al 4% y en sexto lugar las quejas con 61, equivalente al 1%.

- De los 1.679 reclamos presentados, los cinco más relevantes fueron: trámite registral con 644 equivalente al 38%, seguido de las demoras en el trámite registral con 329 equivalente al 20%. En tercer lugar solicitud de corrección con 273 equivalente al 16%. En cuarto lugar demora en el proceso de registro con 171 equivalente al 10% y en quinto lugar tramite notarial con 104 equivalente al 6%.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 1.580 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: trámite registral con 263 equivalente al 17%, seguido de la información sobre el estado del trámite registral con 226 equivalente al 14%. En tercer lugar solicitud orientación registral con 156 equivalente al 10%. En cuarto lugar solicitud de corrección con 120 equivalente al 8% y en quinto lugar interés particular con 109 equivalente al 7%.

- Se recibieron 466 peticiones entre autoridades recibidas durante el mes, las más importantes fueron: peticiones entre autoridades con 281 equivalente al 60%, seguido de las solicitudes de inscripción de medidas cautelares con 81 equivalente al 17%. En tercer lugar las solicitudes de cancelación de medidas cautelar con 58 con 12%. En cuarto lugar información sobre bienes inmuebles con 40 equivalente al 9% y por último prohibición de enajenar con 6 equivalente al 1%.

- Se realizaron 186 traslados por no competencia y se distribuyeron de la siguiente manera: 80 a notarias, 64 traslados, 35 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 a Catastro, 2 a Gobernaciones (Impuesto de Registro) y 1 a Curadurías.

- Las 61 quejas están distribuidas de la siguientes manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 25 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 13%. De 907 Notarias, se presentaron 27 quejas contra notarios, lo que equivale al 3%. De 75 curadurías, se presentó una queja contra un curador, lo que equivale al 1% y no se presentaron quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 1.505 correos electrónicos, de los cuales 414 se respondieron de manera inmediata y 1.091 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Durante enero de 2022 se radicaron 4.198 PQRSD por medio de la Plataforma SISG, de las cuales se retornaron a la Oficina de Atención al Ciudadano 173, generando un porcentaje No Conforme de 4,12%. La meta del indicador establecido para la OAC es un 6%. Esto quiere decir que se cumplió con la meta.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La Oficina de Atención al Ciudadano, sugiere a las diferentes dependencias del Nivel Central como a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país a consultar a diario la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG, con el objetivo de conocer cada una de las PQRSD que se le hayan asignado para responderlas y evitar que se venzan.

- Los Directivos del Nivel Central y los diferentes Registradores de Instrumentos Públicos del país deben consultar a diario su correo electrónico institucional para revisar los correos que envía el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano asignado para hacer el seguimiento de las PQRSD próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSD retornada al Grupo de Atención al Ciudadano por parte del responsable asignado para responder la misma, debe argumentar de forma concreta por medio de la Plataforma SISG, la causa de la devolución.

- En la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe cumplir con el protocolo de Bioseguridad de forma estricta ya que existe un contacto directo con los ciudadanos que se presentan a dicha oficina.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

- Todas las PQRSD que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSD deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial.