OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ABRIL 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

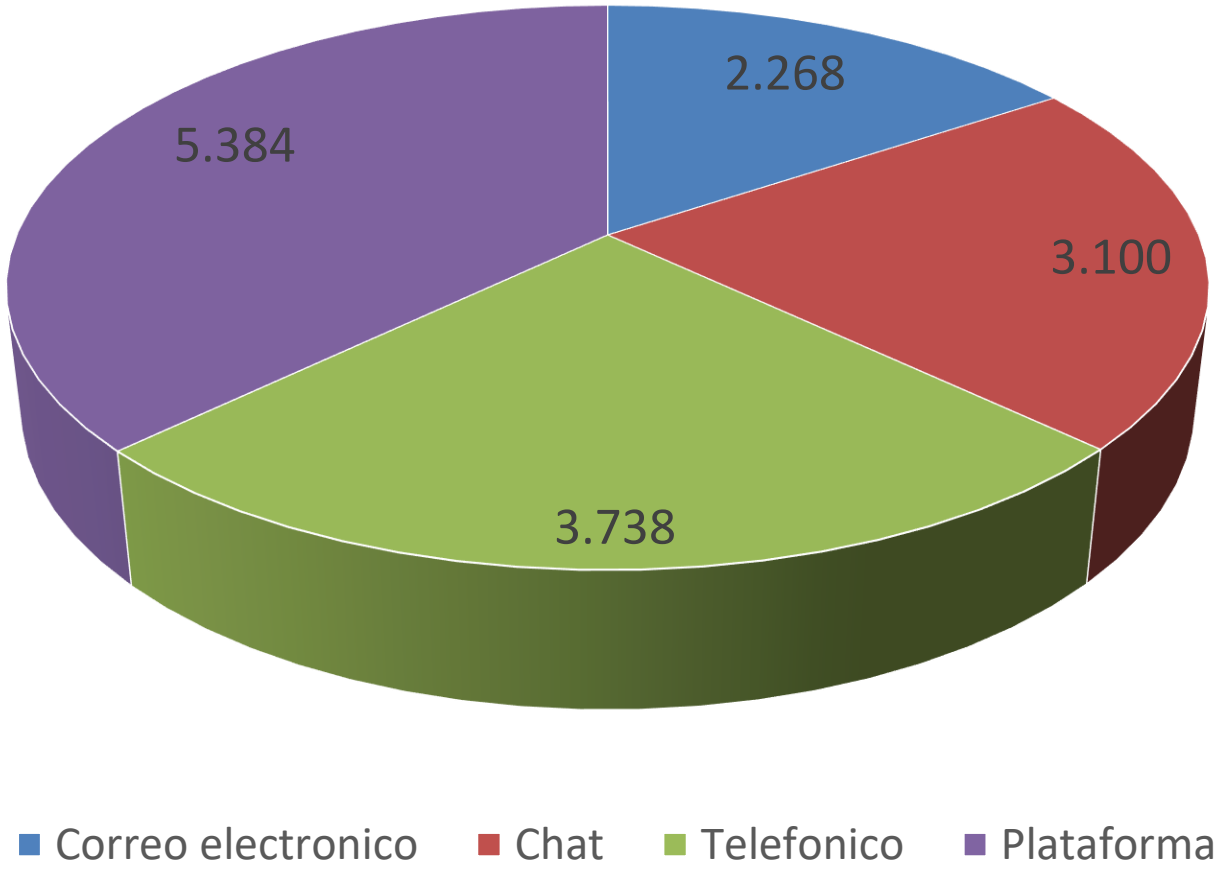
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 14.490

Canal	Abril	Porcentaje
Correo electronico	2.268	16%
Chat	3.100	21%
Telefónico	3.738	26%
Plataforma	5.384	37%
Total	**14.490**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



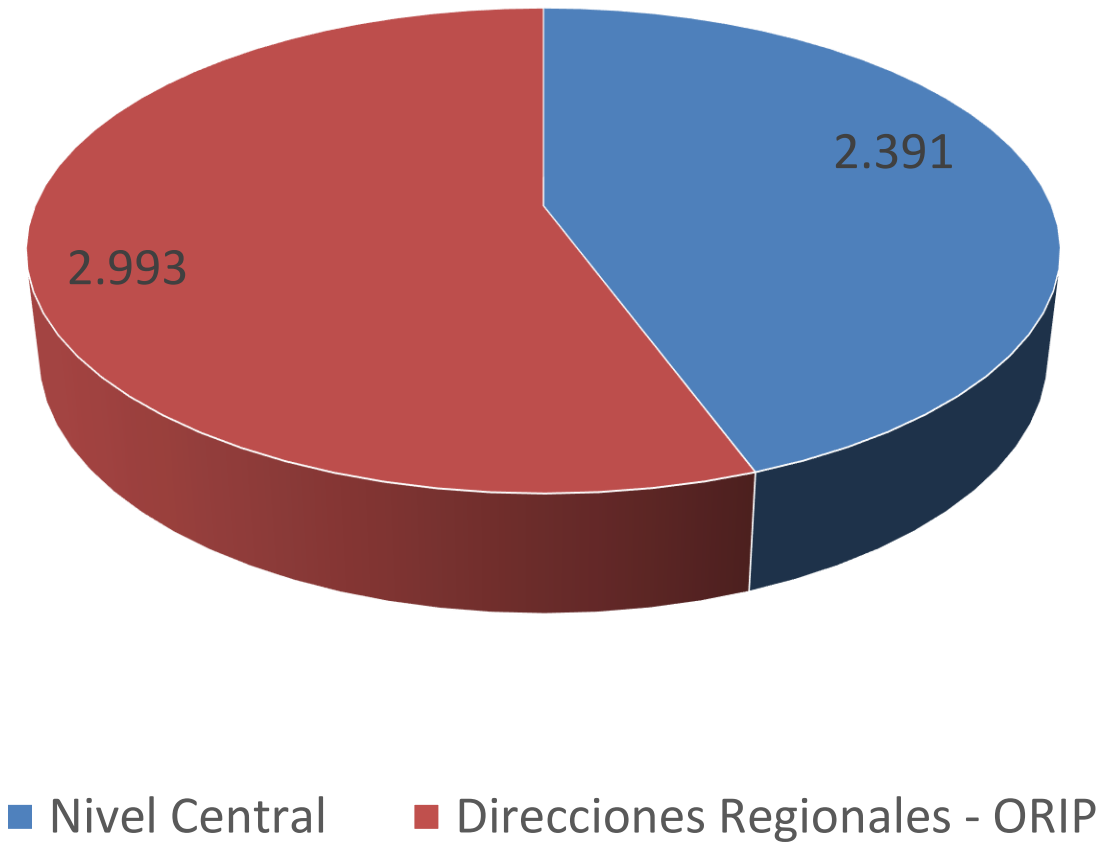
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.384

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.391	44%
Direcciones Regionales - ORIP	2.993	56%
Total	**5.384**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



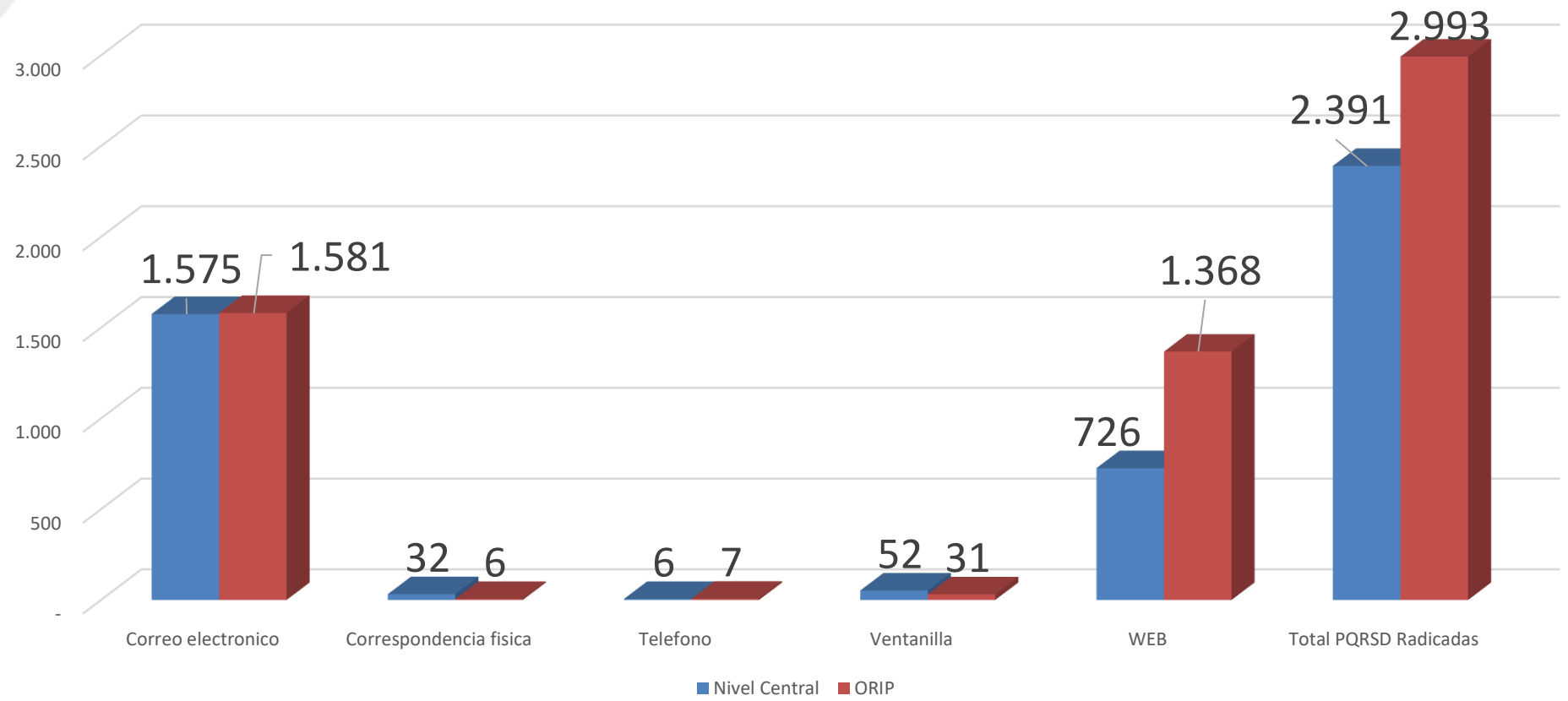
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.384

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	-	1.575	32	6	52	726	2.391
ORIP	-	1.581	6	7	31	1.368	2.993
Total	**-**	**3.156**	**38**	**13**	**83**	**2.094**	**5.384**
	0%	59%	1%	0%	2%	39%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.384

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	-	1	-	-	-	-	1
Delegada para el Registro	-	121	2	5	5	98	231
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	231	2	-	4	59	296
Dirección Administrativa y Financiera	-	120	-	-	11	61	192
Direccion de Administracion Notarial	-	30	1	-	1	22	54
Dirección de Contratacion	-	6	-	-	-	1	7
Dirección de Talento Humano	-	29	1	-	5	6	41
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	231	7	-	8	161	407
Dirección Tecnica de Registro	-	335	15	-	10	1	361
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	-	78	78
Oficina Asesora Juridica	-	68	1	-	3	4	76
Oficina de Atención al Ciudadano	-	321	-	-	1	36	358
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	15	3	1	1	163	183
Oficina de Tecnologias de la Información	-	26	-	-	1	9	36
Secretaria General	-	7	-	-	1	13	21
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	34	-	-	1	3	38
Direccion Regional Andina	-	-	-	-	-	11	11
Total	**-**	**1.575**	**32**	**6**	**52**	**726**	**2.391**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	138	-	-	-	137	275
Caribe	-	246	-	-	1	154	401
Centro	-	996	6	7	28	828	1.865
Orinoquia	-	68	-	-	2	38	108
Pacifica	-	133	-	-	-	211	344
Total	**-**	**1.581**	**6**	**7**	**31**	**1.368**	**2.993**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 350

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	286
Canal Virtual - Plataforma ORIP	64
Total	**350**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Delegada para el Notariado	26
Delegada para el Registro	29
Delegada para P.R.F. de Tierras	17
Dirección Administrativa y Financiera	15
Direccion de Administracion Notarial	9
Direccion de Contratacion	2
Dirección de Talento Humano	10
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	48
Dirección Tecnica de Registro	93
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina Asesora Juridica	9
Oficina de Atención al Ciudadano	5
Oficina de Control Interno de Gestion	1
Oficina de Tecnologias de la Información	8
Secretaria General	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	7
Total	**286**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Apartado	1
Barranquilla	5
Bogota Zona Norte	10
Bogota Zona Centro	7
Bucaramanga	3
Cartagena	3
Duitama	1
Fusagasuga	1
Garagoa	1
Ibague	2
La Union	1
Medellin Norte	6
Medellin Sur	1
Melgar	1
Monteria	1
Puente Nacional	1
Puerto Lopez	1
Purificacion	1
Santa Barbara	1
Since	2
Sincelejo	1
Socorro	1
Sogamoso	6
Soledad	1
Tulua	1
Tunja	2
Ubate	1
Yopal	1
Total	**64**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	Radicadas	Retornadas	% No conforme
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.391	286	11,96%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.993	64	2,14%
Total	**5.384**	**350**	**6,50%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.391

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	1	-	1	-	1
Delegada para el Registro	231	77	154	-	154
Delegada para P.R.F. de Tierras	296	178	118	-	118
Dirección Administrativa y Financiera	192	153	39	-	39
Direccion de Administracion Notarial	54	46	8	-	8
Dirección de Contratacion	7	7	-	-	-
Dirección de Talento Humano	41	16	25	1	24
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	407	14	393	13	380
Dirección Tecnica de Registro	438	366	72	16	56
Oficina Asesora de Planeacion	4	-	4	-	4
Oficina Asesora Juridica	108	22	86	-	86
Oficina de Atención al Ciudadano	485	483	2	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	11	18	-	18
Oficina de Tecnologias de la Información	40	35	5	1	4
Secretaria General	11	6	5	-	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	46	1	45	-	45
Direccion Regional Andina	1	1	-	-	-
Total	**2.391**	**1.416**	**975**	**32**	**943**

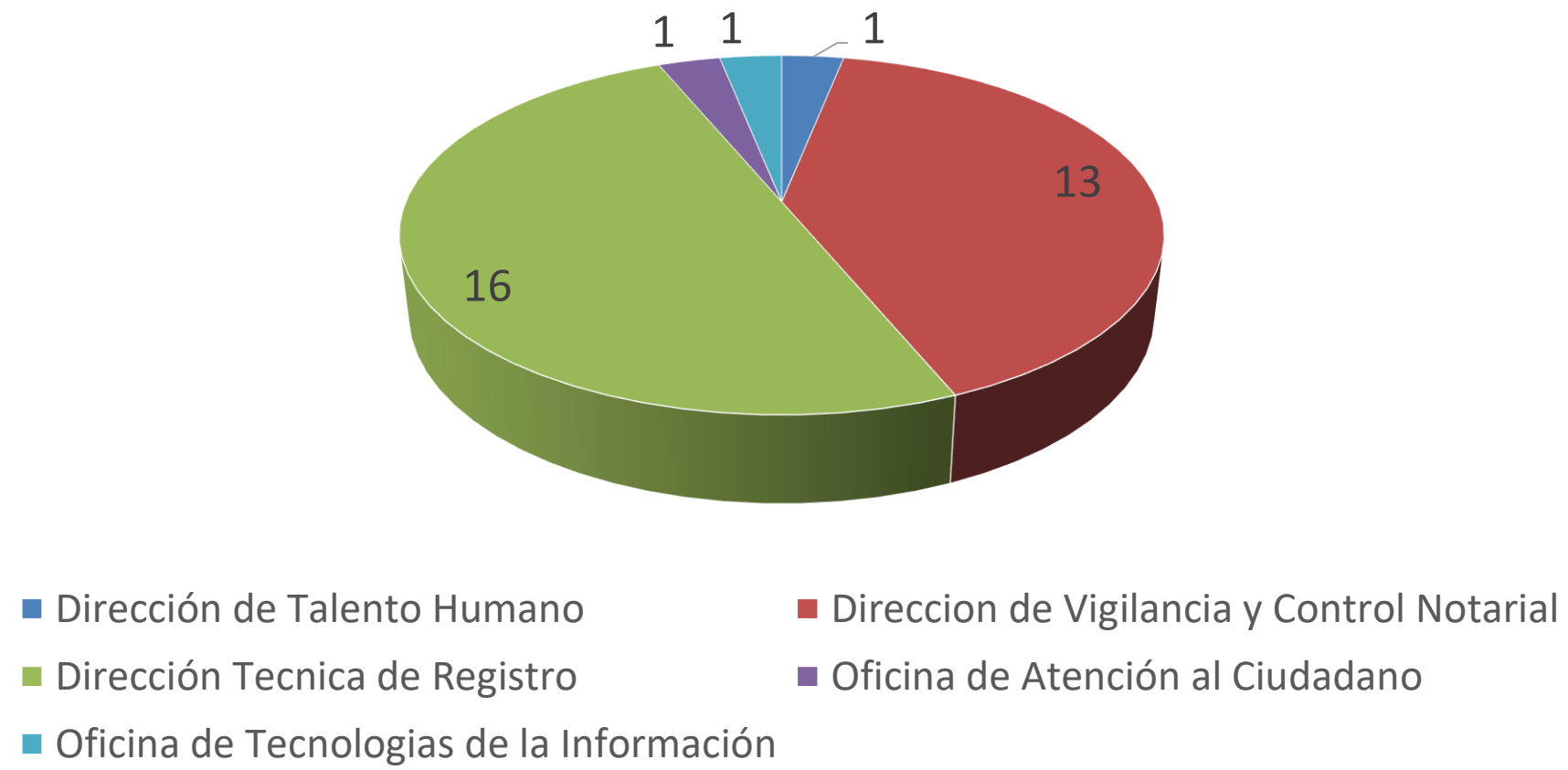
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de abril - Nivel Central = 32

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Dirección de Talento Humano	1
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	13
Dirección Tecnica de Registro	16
Oficina de Atención al Ciudadano	1
Oficina de Tecnologias de la Información	1
Total	**32**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15
Despacho del Superintendente	1	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	4	3	-	1
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1
Direccion de Contratacion	11	10	5	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	12	17	28
Direccion Administracion Notarial	1	2	6	-
Direccion Tecnica de Registro	21	15	19	25
Secretaria General	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-
Total	**463**	**428**	**407**	**575**
		-8%	**-5%**	**41%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

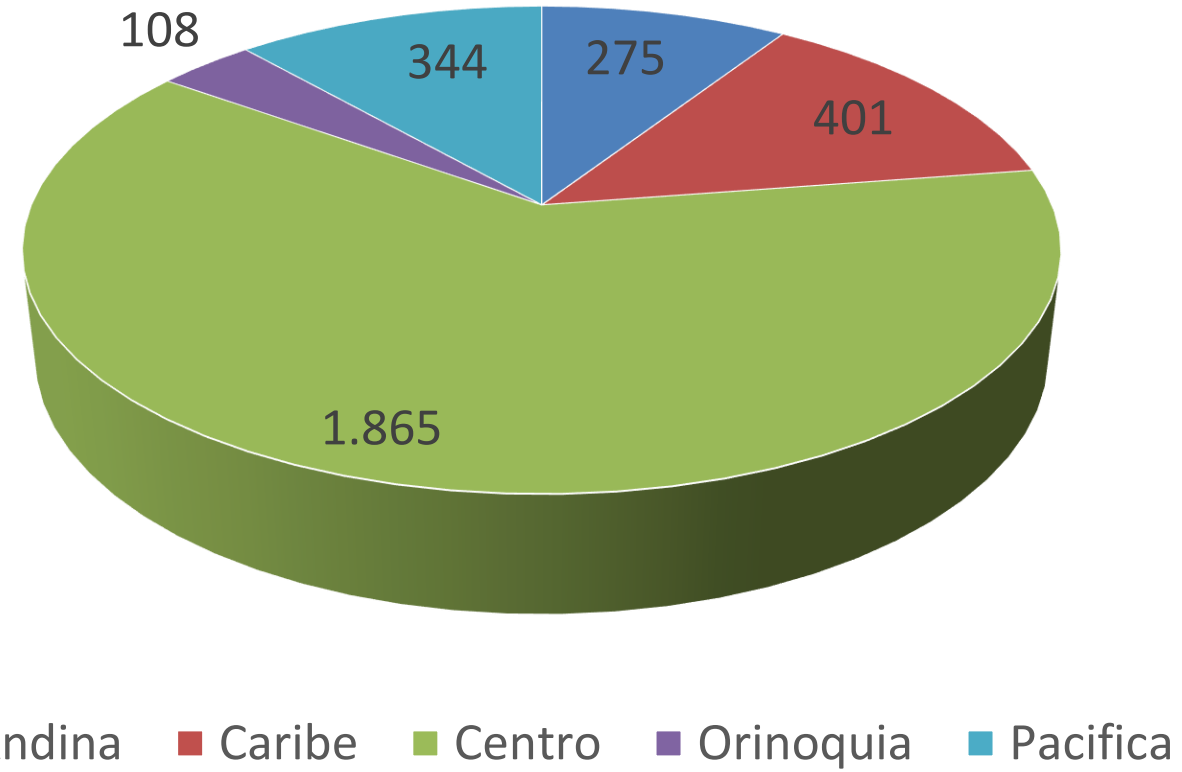
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.993

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	275	200	75	1	74
Caribe	401	308	93	1	92
Centro	1.865	970	895	32	863
Orinoquia	108	83	25	-	25
Pacifica	344	273	71	1	70
Total	**2.993**	**1.834**	**1.159**	**35**	**1.124**

Fuente: Plataforma SISG



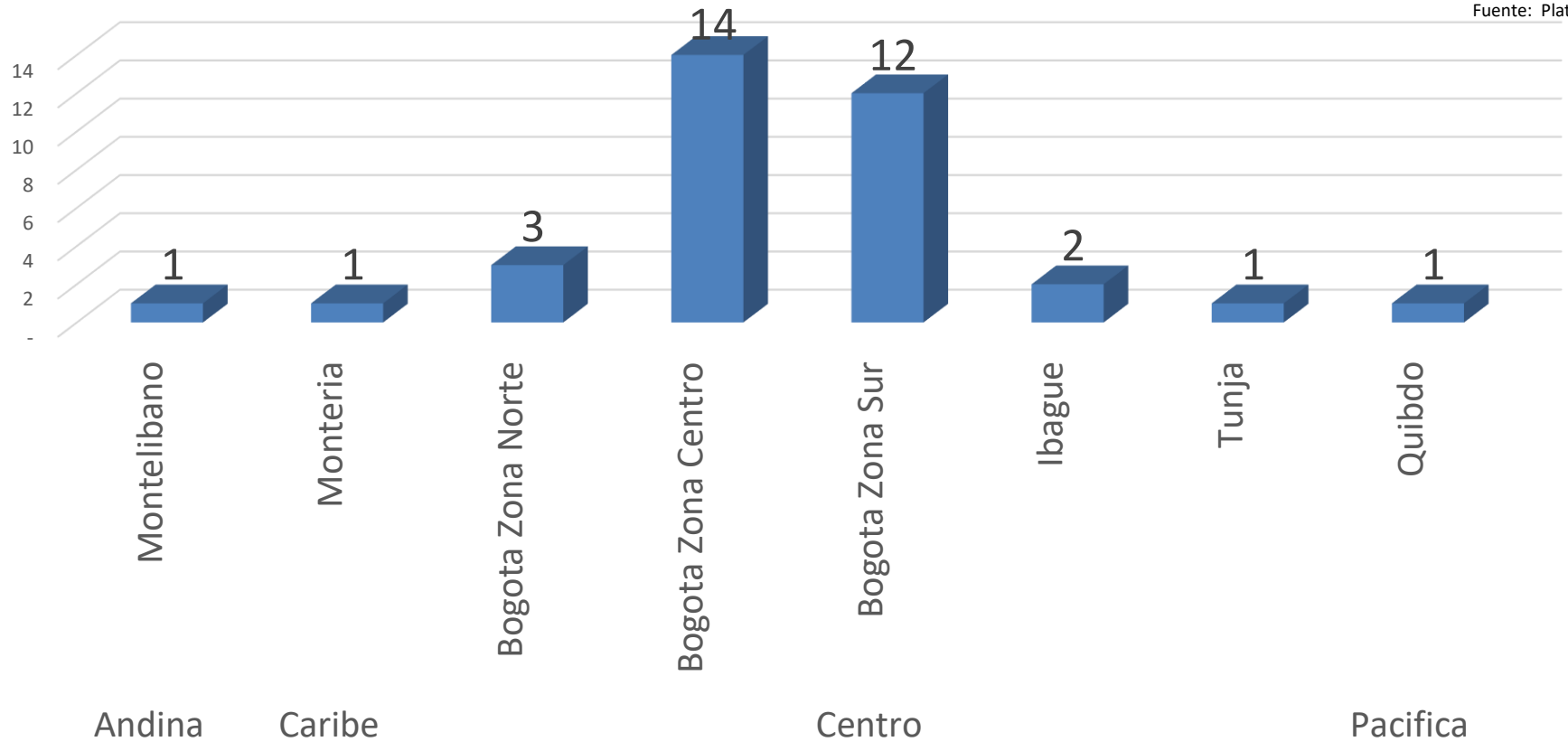
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de abril - ORIP = 35

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Montelibano	1
Caribe	Monteria	1
Centro	Bogota Zona Norte	3
	Bogota Zona Centro	14
	Bogota Zona Sur	12
	Ibague	2
	Tunja	1
Pacifica	Quibdo	1
	Total	**35**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)
Andina	Girardota	-	-	-	1
	Marinilla	23	-	-	-
	Montelibano	3	-	-	1
	Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1
Centro	Bogota Zona Norte	7	1	2	7
	Bogota Zona Centro	27	44	81	121
	Bogota Zona Sur	433	463	739	1.025
	Caqueza	3	-	-	1
	Cachira	1	1	1	1
	Concepcion	-	1		
	Espinal	1	-	1	-
	Fresno	3	-	-	3
	Ibague	-	2	-	2
	Miraflores	6	6	-	-
	Moniquira	1	-	-	-
	La Mesa	4	-	-	2
	Puerto Boyaca	3	3	3	3
	Soacha	2	6	7	4
	Velez	2	-	-	-
Caribe	Cerete	17	26	39	24
	Cienaga	15	12	10	10
	Chinu	1	-	-	-
	Corozal	1	-	-	-
	El Banco	6	8	8	-
	El Carmen de Bolivar	1	-	-	-
	Mompos	1	-	-	-
	Monteria	2	-	-	1
	Sahagun	1	-	1	-
	Simiti	1	-	-	-
	Since	1	1	-	-
	Sincelejo	1	-	-	-
	Sitionuevo	9	12	13	5
	Soledad	3	-	-	-
	Plato	1	-	-	-
	Valledupar	-	1	1	1
Pacifica	Cali	1	-	8	2
	Cartago	8	-	-	-
	Guapi	1	-	-	-
	Ipiales	13	8	-	-
	La Union	20	16	7	-
	Pasto	4	-	-	-
	Palmira	2	8	19	-
	Popayan	5	-	-	-
	Quibdo	1	-	-	1
	Tumaco	-	-	1	-
	Santander de Quilichao	4	-	-	-
	Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**
			-3%	52%	29%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)
Al día	154	177	178	175
Atrasadas	41	18	17	20
Total	**195**	**195**	**195**	**195**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)
Al día	79%	91%	91%	90%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

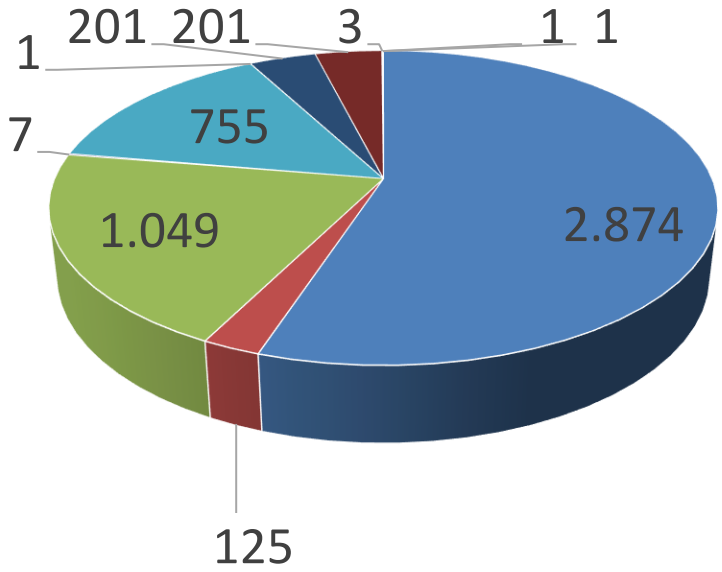
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoria	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.874	55%
2	Quejas	125	2%
3	Reclamos	1.049	20%
5	Denuncias por corrupcion	7	0%
6	Peticion entre Autoridades	755	14%
7	Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones Incompletas	201	4%
9	Traslado No Competencia	201	4%
10	Otros	3	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	1	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.874

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	567	20%
	Tramite registral	312	11%
	Informacion estado tramite registral	223	8%
	Solicitud orientacion registral	222	8%
	Interés Particular	146	5%
	Solicitud de Documentos	126	4%
	Información General Registral	112	4%
	Consultas Juridicas	112	4%
	Actualizacion base de datos	110	4%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	91	3%
	Información General Notarial	89	3%
	Informacion estado proceso de registro	86	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	79	3%
	Solicitud orientacion notarial	64	2%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	63	2%
	Tramite nivel central	46	2%
	Informacion estado solicitud correccion	38	1%
	Soporte consulta indice de propietarios	38	1%
	Recurso de reposicion	31	1%
	Certificado especial de pertenencia	27	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	25	1%
	Estado recurso reposicion	19	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	18	1%
	Certificado de no propiedad	17	1%
	Numero de matricula por traslado	16	1%
	Estado recurso apelacion	15	1%
	Estado actuacion administrativa	14	0%
	Estudio existencia derechos reales	14	0%
	Curadurias	13	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	12	0%
	Recurso de apelacion	11	0%
	Restitucion de turno	11	0%
	Solicitud certificacion de aportes	10	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	10	0%
	Información General areas administrativas	9	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	9	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	9	0%
	Solicitud convenio VUR	9	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Recurso de queja	7	0%
	Informacion Sucesion	6	0%
	Formalizacion	5	0%
	Solicitud bono pensional	5	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	4	0%
	Informacion estadistica	4	0%
	Informes de Congresistas	3	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Concursos de meritos	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Estado recurso de queja	2	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Total	**2.874**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 125

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	26	21%
	Notario	83	66%
	Curador	7	6%
	Funcionario	9	7%
	Total	**125**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	26	13%
	Notarios	907	83	9%
	Curador	75	7	9%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	9	0%
	Total		**125**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.049

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Solicitud de correccion	311	30%
	Tramite Registral	306	29%
	Tramite Notarial	129	12%
	Demora tramite registral	81	8%
	Servicios en Linea	77	7%
	Demora proceso de registro	33	3%
	Mala prestacion del servicio registral	19	2%
	Demora correccion	18	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	15	1%
	Error de base de datos	12	1%
	No prestacion del servicio registral	8	1%
	Tramite Nivel Central	7	1%
	No prestacion del servicio notarial	6	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	0%
	Correccion base de datos	4	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Agilizadores Electronicos	2	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	2	0%
	Falta de papel Notarial	2	0%
	Solicitud de subsidio	2	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Demora actuacion administrativa	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Total	**1.049**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Denuncias = 7

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	3	43%
	Notarias	4	57%
	Total	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 755

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	334	44%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	142	19%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	113	15%
	Prohibicion de enajenar	107	14%
	Informacion sobre bienes inmuebles	59	8%
	Total	**755**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de información elevada por la defensoría del pueblo = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion de informacion elevada por la defensoria del pueblo	Petición de información elevada por la defensoría del pueblo	1	100%
		1	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones incompletas = 201

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	201	100%
	Total	**201**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría traslado por no competencia = 201

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	76	38%
	Traslados	74	37%
	Registraduria (Registros civiles)	42	21%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	5	2%
	Catastro	4	2%
	Total	**201**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	3	100%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Desistimiento expreso de la petición = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 5.384, equivalente al 37%, seguido del canal telefónico con un 26% equivalente a 3.738 atenciones. En tercer lugar el chat con un 21% equivalente a 3.100 y por último el canal de correo electrónico con un 16% equivalente a 2.268 correos.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de marzo, equivalente a 13.865 con abril equivalente a 14.490, se observa un crecimiento del 5%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.100 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 13% pasando de 3.555 en marzo a 3.100 atenciones en abril.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 9% pasando de 3.441 llamadas en marzo a 3.738 en abril.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 18% pasando de 2.751 en marzo a 2.268 en abril. De los cuales 597 se respondieron de manera inmediata y 1.671 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 31% pasando de 4.118 en marzo a 5.384 en abril.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Para atender las 3.738 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 920 llamadas equivalente al 25%, la *1172* atendió 855 llamadas equivalente al 23%, la *1272* atendió 773 llamadas equivalente al 21%, la *1217* atendió 731 llamadas equivalente al 20 % y la *1269* atendió 459 llamadas equivalente al 12%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.874 lo que equivale al 55%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.049 equivalente al 20% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 14%, equivalente a 755 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 253, lo que equivale al 8% menos frente al mes de marzo con 3.127 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron solicitudes de corrección con 567, equivalente al 20%. En segundo lugar trámite registral con 312 equivalente al 11%. En tercer lugar, , información estado trámite registral con 223, equivalente al 8%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 222, equivalente al 8%. En quinto lugar interés particular con 146, equivalente al 5%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 111, lo que equivale al 10%, menos frente a marzo con 1.160 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por solicitud de corrección con 311 equivalente al 30%, tramites registrales con 306 equivalente al 29%, tramites notariales con 129, equivalente al 12% , demora tramite registral con 81 equivalente al 8% y servicios en línea con 77, equivalente al 7%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 22, lo que equivale al 21%, más frente a marzo con 103 quejas.

- Las 125 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 26 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 13%. De 907 Notarias, se presentaron 83 quejas contra notarios, lo que equivale al 9%. De 75 Curadurías, se presentaron 7 quejas contra Curadores, lo que equivale al 9% y se presentaron 9 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 201 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 76 a Notarias, 74 traslados, 42 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 5 Gobernaciones (Impuesto de registro) y 4 a Catastro.

- Se recibieron 755 peticiones entre autoridades equivalente al 14% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 334 peticiones entre autoridades, 142 solicitudes de inscripción de medidas cautelares, 113 solicitudes de cancelación medida cautelar, 107 prohibiciones de enajenar y 59 solicitudes de información sobre bienes inmuebles.

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.