OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME AGOSTO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

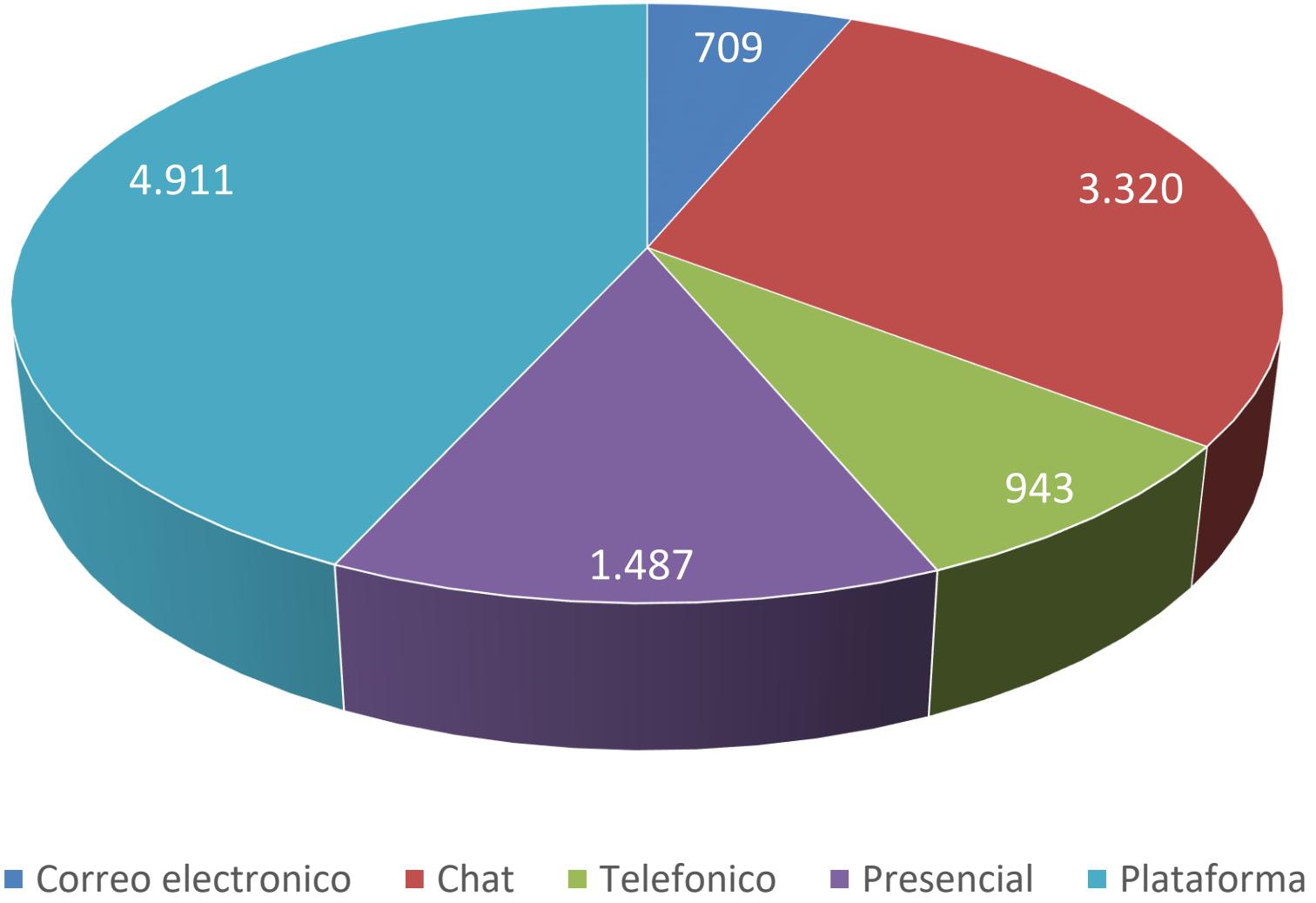
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 11.370

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Agosto	Porcentaje
Plataforma	4.911	43%
Chat	3.320	29%
Presencial	1.487	13%
Telefónico	943	8%
Correo electronico	709	6%
Total	**11.370**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 2.349

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	9	4	5	-	5
Delegada para el Registro	76	47	29	-	29
Delegada para P.R.F. de Tierras	120	68	52	-	52
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	170	101	69	10	59
Dirección de Talento Humano	47	19	28	9	19
Dirección Técnica de Registro	122	72	50	2	48
Dirección de Administración Notarial	89	50	39	-	39
Dirección de Contratación	18	13	5	-	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	317	73	244	86	158
IVC Catastral	79	63	16	-	16
Oficina Asesora de Planeación	7	4	3	2	1
Oficina Asesora Jurídica	147	-	147	8	139
Oficina de Atención al Ciudadano	1.106	1.105	1	1	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	3	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	9	7	2	-	2
Secretaria General	3	2	1	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	26	20	6	1	5
Total	**2.349**	**1.652**	**697**	**119**	**578**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.911

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	9
Delegada para el Registro	76
Delegada para P.R.F. de Tierras	120
Despacho del Superintendente	1
Direccion Administrativa y Financiera	170
Direccion de Talento Humano	47
Direccion Tecnica de Registro	122
Direccion de Administracion Notarial	89
Direccion de Contratacion	18
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	317
IVC Catastral	79
Oficina Asesora de Planeacion	7
Oficina Asesora Juridica	147
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.106
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Oficina de Tecnologias de la Informacion	9
Secretaria General	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	26
Total	**2.349**

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.349	48%
Direcciones Regionales - ORIP	2.562	52%
Total	**4.911**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

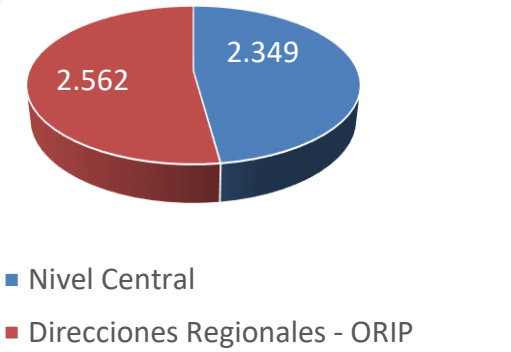
Direccion Regional	Radicadas
Andina	218
Caribe	583
Centro	1.284
Orinoquia	132
Pacifica	345
Total	**2.562**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
Canales de entrada = 5.101

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.349	48%
Direcciones Regionales - ORIP	2.562	52%
Total	**4.911**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	6	1	-	-	1	1	9
Delegada para el Registro	44	2	-	1	2	27	76
Delegada para P.R.F. de Tierras	93	-	-	1	1	25	120
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	127	-	-	-	1	42	170
Dirección de Talento Humano	36	-	-	-	2	9	47
Dirección Técnica de Registro	98	1	-	-	4	19	122
Dirección de Administración Notarial	49	2	-	-	7	31	89
Dirección de Contratación	2	-	-	-	-	16	18
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	192	6	-	4	9	106	317
IVC Catastral	56	-	-	-	2	21	79
Oficina Asesora de Planeación	5	-	-	-	-	2	7
Oficina Asesora Jurídica	110	1	-	-	4	32	147
Oficina de Atención al Ciudadano	694	3	-	-	9	400	1.106
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	1	-	3
Oficina de Tecnologías de la Información	8	-	-	-	-	1	9
Secretaria General	3	-	-	-	-	-	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	10	-	-	-	2	14	26
Total	**1.535**	**17**	**-**	**6**	**45**	**746**	**2.349**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	146	2	-	1	1	68	218
Caribe	239	2	-	-	4	338	583
Centro	781	10	1	-	39	453	1.284
Orinoquia	87	-	-	-	3	42	132
Pacifica	174	2	-	-	-	169	345
Total	**1.427**	**16**	1	**1**	**47**	**1.070**	**2.562**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 199

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Agosto
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	147
Canal Virtual - Plataforma ORIP	52
Total	**199**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	26
Oficina de Tecnologías de la Información	25
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	21
Delegada para el Registro	15
Dirección Técnica de Registro	15
Dirección de Administración Notarial	10
Delegada para P.R.F. de Tierras	7
Dirección de Contratación	7
Delegada para el Notariado	4
Dirección de Talento Humano	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Dirección Administrativa y Financiera	3
Secretaria General	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	3
Total	**147**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Centro	5
Bogota Zona Sur	5
Bogota Zona Norte	4
Duitama	4
Sincelejo	4
Sogamoso	4
Tunja	3
Amalfi	2
Ibague	2
Medellin Norte	2
Pasto	2
San Martin	2
Acacias	1
Barichara	1
Cali	1
Cartagena	1
Cerete	1
Chaparral	1
Cucuta	1
Filandia	1
Garagoa	1
Guaduas	1
Palmira	1
Pereira	1
Purificacion	1
Total	**52**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Agosto
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.911
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	199
% No Conforme	4,05%

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 PQRSDF radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSDF 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 agosto cumplió con la meta establecida.

Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
Menos de 12 horas	244	15%
Entre 13 y 23 horas	205	12%
6 dias	147	9%
5 dias	127	8%
3 dias	102	6%
1 dia	96	6%
4 dias	87	5%
7 dias	77	5%
22 dias	62	4%
21 dias	53	3%
13 dias	52	3%
2 dias	42	3%
14 dias	38	2%
15 dias	36	2%
20 dias	30	2%
18 dias	28	2%
25 dias	28	2%
19 dias	24	1%
23 dias	24	1%
24 dias	24	1%
12 dias	22	1%
11 dias	18	1%
16 dias	18	1%
17 dias	18	1%
8 dias	13	1%
9 dias	10	1%
26 dias	10	1%
10 dias	8	0%
27 dias	5	0%
28 dias	2	0%
30 dias	1	0%
Mas de un mes	1	0%
29 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Total	**1.652**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Agosto	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**2.349**
PQRSDF Vencidas		119
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.230**
Porcentaje		95%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.652**
Pendientes en Términos		**578**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	578	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.349**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**697**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2	8	5	10
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-	1	9
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1	-	2
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-	1	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109	97	86
IVC Catastral	-	-	-	4	-	-	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	-	2
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1	1	-	8
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**	**120**	**103**	**119**
		83%	30%	-67%	37%	103%	-14%	16%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG - Nivel Central (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8	7	11
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7	15
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6	1	-	11
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-	-	1
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Direccion Administracion Notarial	1	3	3	12	2	1	1	-	-
Direccion Tecnica de Registro	-	9	-	6	-	-	1	-	2
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-	-	-	-
Regional Centro	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**	**19**	**15**	**42**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**	**180%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

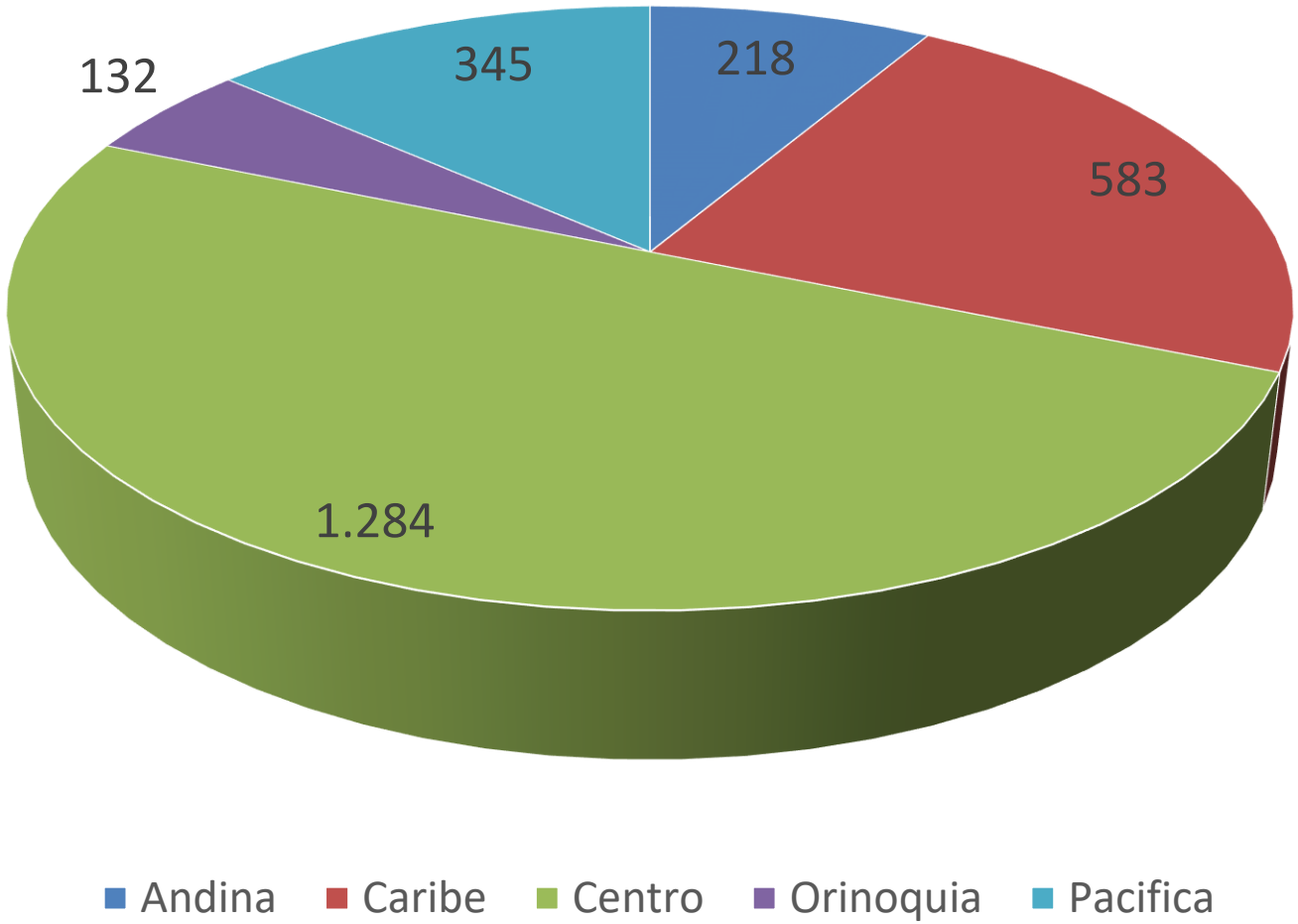
Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.562

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	218	191	27	1	26
Caribe	583	505	78	24	54
Centro	1.284	1.165	119	14	105
Orinoquia	132	102	30	-	30
Pacifica	345	246	99	1	98
Total	**2.562**	**2.209**	**353**	**40**	**313**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
6 dias	301	14%
5 dias	208	9%
1 dia	180	8%
2 dias	158	7%
4 dias	150	7%
7 dias	146	7%
8 dias	131	6%
3 dias	125	6%
Entre 13 y 23 horas	85	4%
12 dias	76	3%
11 dias	75	3%
10 dias	73	3%
9 dias	69	3%
13 dias	66	3%
14 dias	63	3%
Menos de 12 horas	62	3%
15 dias	36	2%
21 dias	35	2%
20 dias	30	1%
19 dias	24	1%
22 dias	22	1%
17 dias	18	1%
18 dias	16	1%
23 dias	16	1%
25 dias	13	1%
16 dias	10	0%
24 dias	7	0%
26 dias	3	0%
29 dias	3	0%
Mas de un mes	3	0%
28 dias	2	0%
30 dias	2	0%
27 dias	1	0%
31 dias	-	0%
Total	**2.209**	**100%**

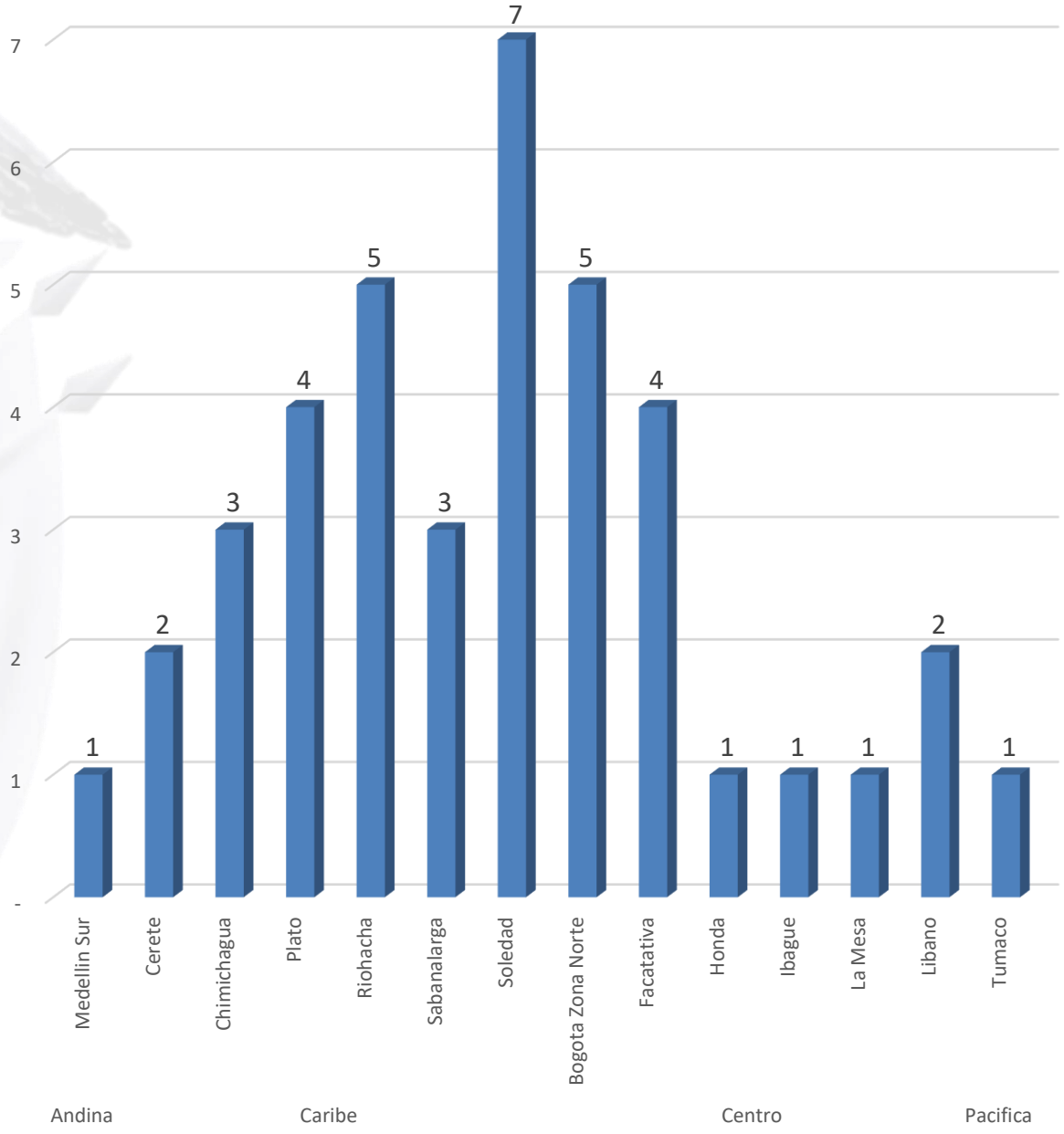
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Agosto	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**2.562**
PQRSDF Vencidas		40
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.522**
Porcentaje		98,44%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**2.209**
Pendientes en Términos		**313**
Pendientes por aprobar	58	-
En tramite	255	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.562**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**353**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Agosto - ORIP = 40

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	Medellín Sur	1
Caribe	Cerete	2
	Chimichagua	3
	Plato	4
	Riohacha	5
	Sabanalarga	3
	Soledad	7
Centro	Bogotá Zona Norte	5
	Facatativá	4
	Honda	1
	Ibagué	1
	La Mesa	1
	Líbano	2
Pacifica	Tumaco	1
	Total	**40**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regionales (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74	12
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36	23
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37	63
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-	-
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11	10
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**	**108**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**	**-32%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Andina / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Andina	Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1	-	-
	Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-	-	-
	Marinilla	122	60	66	78	88	97	63	72	10
	Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-	-	-	2
	Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Rionegro	-	-	-	2	-	-	-	-	-
	Salamina	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	1	2	-
	Tamesis	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Turbo	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Urrao	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**	**74**	**12**
			-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**	**12%**	**-84%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Centro / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3	-	6
	Bogota Zona Centro	15	38	16	7	-	-	-	-	-
	Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-	-	-
	Caqueza	4	-	-	-	-	-	-	1	-
	Cachira	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Chaparral	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Convencion	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Espinal	2	-	-	1	-	-	4	-	-
	Facatativa	31	4	-	8	-	-	13	3	6
	Fresno	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	16	-
	Guamo	-	-	-	1	-	-	1	1	-
	Guateque	-	-	-	-	1	1	-	1	-
	Honda	-	-	-	1	2	-	1	4	5
	Ibague	-	11	3	4	8	8	4	1	1
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	La Mesa	1	-	-	-	-	1	2	-	-
	La Plata	-	1	4	-	-	1	-	4	-
	Libano	9	10	-	-	1	-	1	1	4
	Malaga	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Melgar	30	8	1	5	-	-	1	1	-
	Miraflores	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Moniquira	9	9	-	-	-	-	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Pacho	1	2	-	-	-	-	-	2	-
	Pitalito	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Puente Nacional	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	Puerto Boyaca	3	5	-	-	-	-	-	-	1
	Purificacion	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	Soacha	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	Socorro	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Tunja	1	-	-	1	-	-	2	-	-
	Ubate	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	3	-	-
	Zapatoca	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Zipaquira	55	84	-	-	2	1	-	-	-
	Total	**190**	**215**	**29**	**40**	**18**	**13**	**38**	**36**	**23**
			13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**	**-5%**	**-36%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Caribe / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Caribe	Barranquilla	-	-	1	4	-	4	-	-	-
	Cerete	2	-	-	-	1	1	1	5	2
	Cienaga	4	6	7	-	-	-	-	1	-
	Chimichagua	1	1	-	-	-	-	2	8	11
	Chinu		-	1	-	-	-	-	-	-
	Corozal	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	El Banco	1	2	-	-	-	-	-	-	-
	Fundacion	-	-	1	-	-	1	2	1	-
	Lorica	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Mompos	2	2	1	1	1	1	1	1	-
	Monteria	-	-	2	-	-	4	9	-	-
	Montelibano	-	1	-	-	1	-	-	-	-
	Plato	-	-	-	-		-	-	2	7
	Riohacha	-	1	-	-	-	1	-	-	9
	Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2	1	4
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	1	-	2	-	-
	Since	-	-	-	-	1	-	1	1	-
	Sincelejo	6	2	-	2	2	-	-	-	-
	Sitionuevo	12	13	8	9	9	10	11	10	11
	Soledad	10	5	10	-	-	-	2	6	19
	Valledupar	-	1	-	-	-	-	3	1	-
	Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**	**36**	**37**	**63**
			-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**	**3%**	**70%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Orinoquia / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	2	2	-	-
	San Martin	-	-	-	-	1	1	1	-	-
	Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-	-	-
	Yopal	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Pacífica / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)
Pacifica	Buga	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Cali	-	1	-	5	-	-	1	-	-
	Caloto								2	-
	Cartago	-	1	1	-	-	-	-	-	-
	Ipiales	2	-	-	-	-	1	-	-	-
	La Union	-	-	1	-	-	-	-	1	-
	Pasto	2	3	1	1	-	-	2	4	3
	Palmira	20	17	11	5	-	-	-	1	-
	Popayan	-	-	-	3	9	-	-	-	-
	Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Quibdo	1	3	2	8	-	4	-	-	1
	Tumaco	4	-	1	-	-	-	1	1	2
	Tuquerres	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9	4	1	4
	Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**	**8**	**11**	**10**
			-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**	**38%**	**-9%**

Fuente: Plataforma SISG

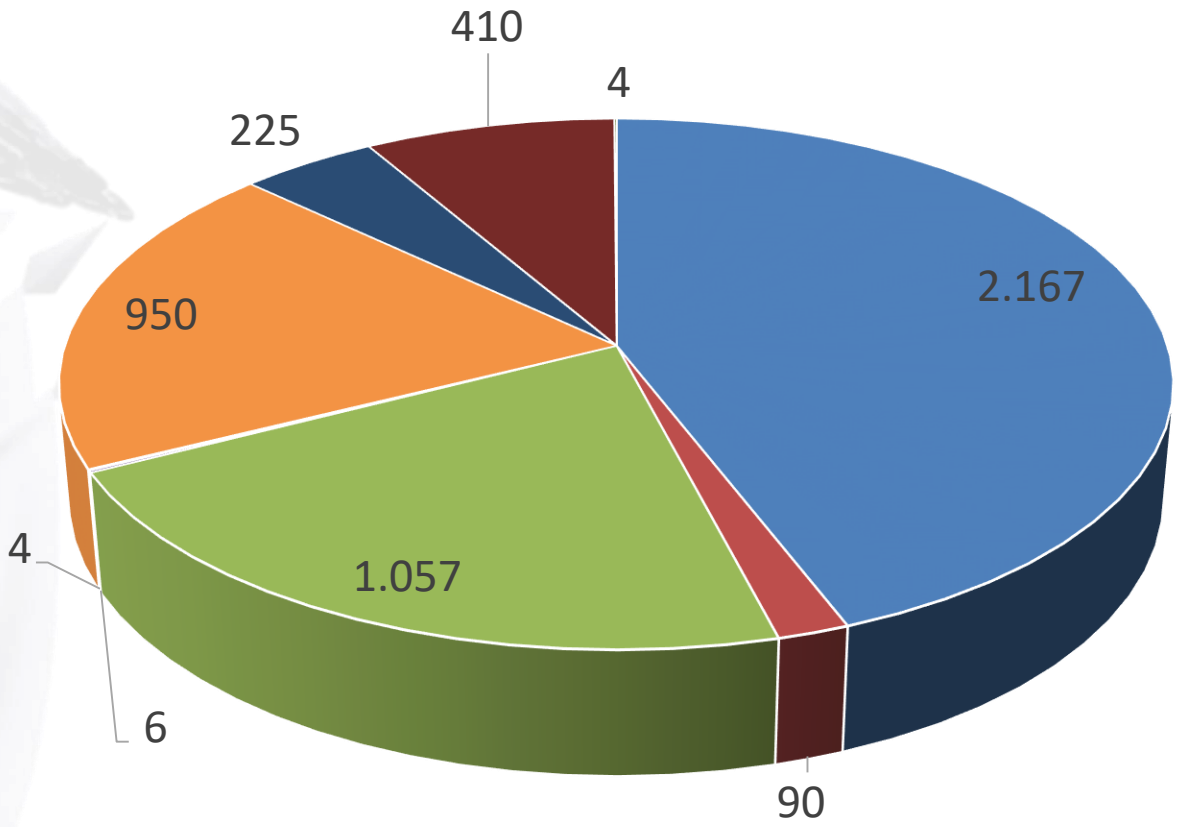
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoria	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.167	44%
2	Quejas	90	2%
3	Reclamos	1.057	22%
4	Sugerencias	6	0%
5	Denuncias por corrupcion	4	0%
6	Peticion entre autoridades	950	19%
8	Peticiones incompletas	225	5%
9	Traslado por no competencia	410	8%
10	Otros	4	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.167

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	377	17%
	Solicitud de correccion	272	13%
	Tramite registral	260	12%
	Consultas Juridicas	137	6%
	Información General Notarial	136	6%
	Solicitud orientacion registral	127	6%
	Informacion estado solicitud correccion	125	6%
	Información General areas administrativas	119	5%
	Tramite nivel central	81	4%
	Solicitud de Documentos	79	4%
	Informacion estado tramite registral	64	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	35	2%
	Solicitud orientacion notarial	34	2%
	Interés Particular	31	1%
	Actualizacion base de datos	30	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	28	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	22	1%
	Certificado especial de pertenencia	21	1%
	Informacion estado proceso de registro	20	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	20	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	14	1%
	Estado recurso apelacion	12	1%
	Estado actuacion administrativa	11	1%
	Formalizacion	9	0%
	Recurso de reposicion	9	0%
	Certificado de no propiedad	9	0%
	Estado recurso reposicion	7	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	6	0%
	Numero de matricula por traslado	6	0%
	Solicitud de Bono Pensional	6	0%
	Curadurias	5	0%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	5	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	5	0%
	Solicitud Convenio VUR	5	0%
	Informacion Sucesion	5	0%
	Solicitud orientacion curadurias	4	0%
	Recurso de apelacion	4	0%
	Informacion Testamento	4	0%
	Estudio existencia derechos reales	4	0%
	Solicitud bono pensional	3	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	3	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	2	0%
	Solicitud certificacion de aportes	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Informe de Congresistas	1	0%
	Informacion Estadistica	1	0%
	Recurso de Queja	1	0%
	Total	**2.167**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 90

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	26	29%
	Notario	49	54%
	Curador	3	3%
	Funcionario	3	3%
	Catastro	9	10%
	Total	**90**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	26	13%
	Notarios	907	49	5%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	3	0%
	Catastro	-	9	-
	Total		**90**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.057

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Servicios en Linea	99	9%
	Tramite Notarial	165	16%
	Tramite Registral	515	49%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	8	1%
	Tramite Nivel Central	15	1%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Solicitud de subsidio	2	0%
	Solicitud de correccion	129	12%
	Mala prestacion del servicio registral	9	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	11	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	6	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	38	4%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	0%
	Demora proceso de registro	11	1%
	Demora correccion	24	2%
	Demora tramite registral	18	2%
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	1	0%
	Correccion base de datos	1	0%
	Total	**1.057**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 6

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	17%
	Notarias	1	17%
	Nivel Central	4	67%
	Total	**6**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 4

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupcion	Oficinas de Registro	4	100%
	Total	**4**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 950

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	538	57%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	217	23%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	108	11%
	Informacion sobre bienes inmuebles	72	8%
	Prohibicion de enajenar	15	2%
	Total	**950**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 225

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	225	100%
	Total	**225**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por competencia = 410

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	233	57%
	Notarias	110	27%
	Registraduria (Registros civiles)	50	12%
	Catastro	15	4%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	0%
	Total	**410**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 4

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	4	100%
	Total	**4**	**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 4.911 equivalente al 43%, seguido del canal chat con 3.320 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 29%. En tercer lugar el canal presencial con 1.487 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 13%. En cuarto lugar el canal telefónico con un 8% equivalente a 943 llamadas y por último el correo electrónico con 709 equivalente al 6%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en julio correspondiente a 12.257 con agosto equivalente a 11.370, se observa un decrecimiento del 7%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.320 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 12% pasando de 3.755 en julio a 3.320 en agosto.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 21% pasando de 1.190 en julio a 943 en agosto.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 12% pasando de 635 en julio a 709 en agosto. De los cuales 709 se respondieron de manera inmediata y 746 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 4% pasando de 5.101 en julio a 4.911 en agosto.

- Se observa un decrecimiento del 6% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.576 en julio a 1.487 en agosto.

- En julio, se atendieron 943 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 921 llamadas equivalente al 98% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 22, equivalente al 2%.

- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.167 lo que equivale al 44%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.057 equivalente al 22%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 19%, equivalente a 950 solicitudes. En cuarto lugar traslado por no competencia con 410 equivalente al 8%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 225 equivalente al 5% y por último las quejas con 90, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 71, lo que equivale al 3% menos frente a julio con 2.238 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.167 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron información general registral con 377 equivalente al 17%, seguido de solicitud corrección con 272 equivalente al 13%. En tercer lugar trámite registral con 260 equivalente al 12%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 137 equivalente al 6%. En quinto lugar información general notarial con 136 equivalente al 6%. En sexto lugar solicitud orientación registral con 127 equivalente al 6% y en séptimo lugar con 125 equivalente al 6%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 269 lo que equivale al 20% menos frente a julio con 1.326 reclamos.

- Se recibieron 1.057 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 515 equivalente al 49%, seguido de trámite notarial con 165 equivalente al 16%. En tercer lugar solicitud de corrección con 129 equivalente al 12%. En cuarto lugar servicios en línea con 99 equivalente al 9%. En quinto lugar mala prestación del servicio catastro con 38 equivalente al 4%. En sexto lugar demora corrección con 24 equivalente al 2% y demora trámite registral con 18 equivalente al 2%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 19, lo que equivale al 17% menos frente a julio con 109.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Las 90 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 49 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. Se presentaron 3 quejas contra curadores. Se presentaron 3 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 9 contra Catastro.

- Se recibieron 950 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 538 peticiones entre autoridades, 217 solicitudes inscripción medida cautelar, 108 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 72 información sobre bienes inmuebles y 15 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 410 traslados por no competencia equivalente al 8% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 233 traslados, 110 a notarias, 50 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 15 a Catastro y 2 a Gobernaciones (Impuesto de Registro).

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 PQRSDF 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 PQRSDF próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSDF 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.

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

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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