PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CUARTO TRIMESTRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

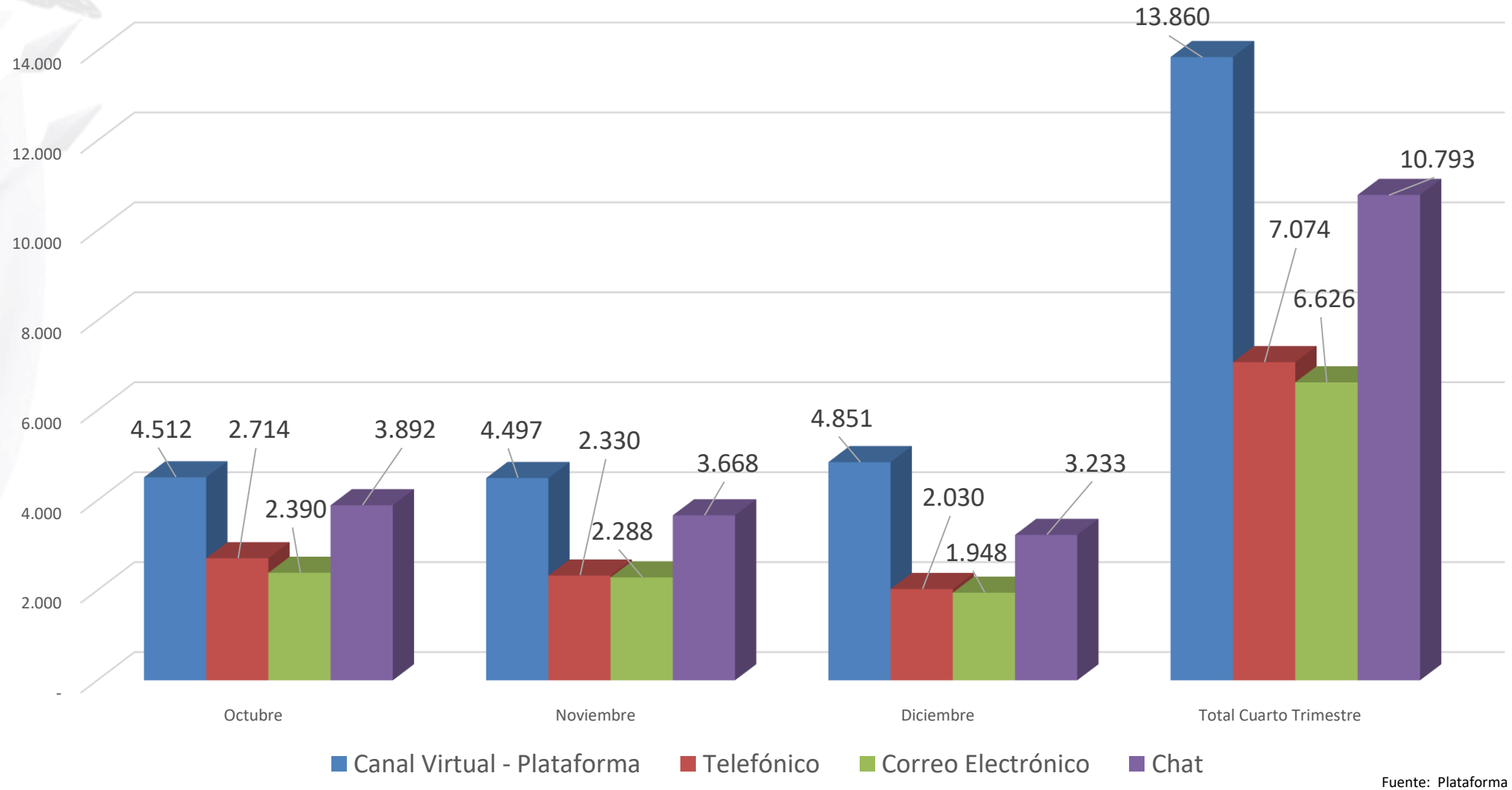
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	4.512	4.497	4.851	13.860	36%
Chat	3.892	3.668	3.233	10.793	28%
Telefónico	2.714	2.330	2.030	7.074	18%
Correo Electrónico	2.390	2.288	1.948	6.626	17%
Total	**13.508**	**12.783**	**12.062**	**38.353**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



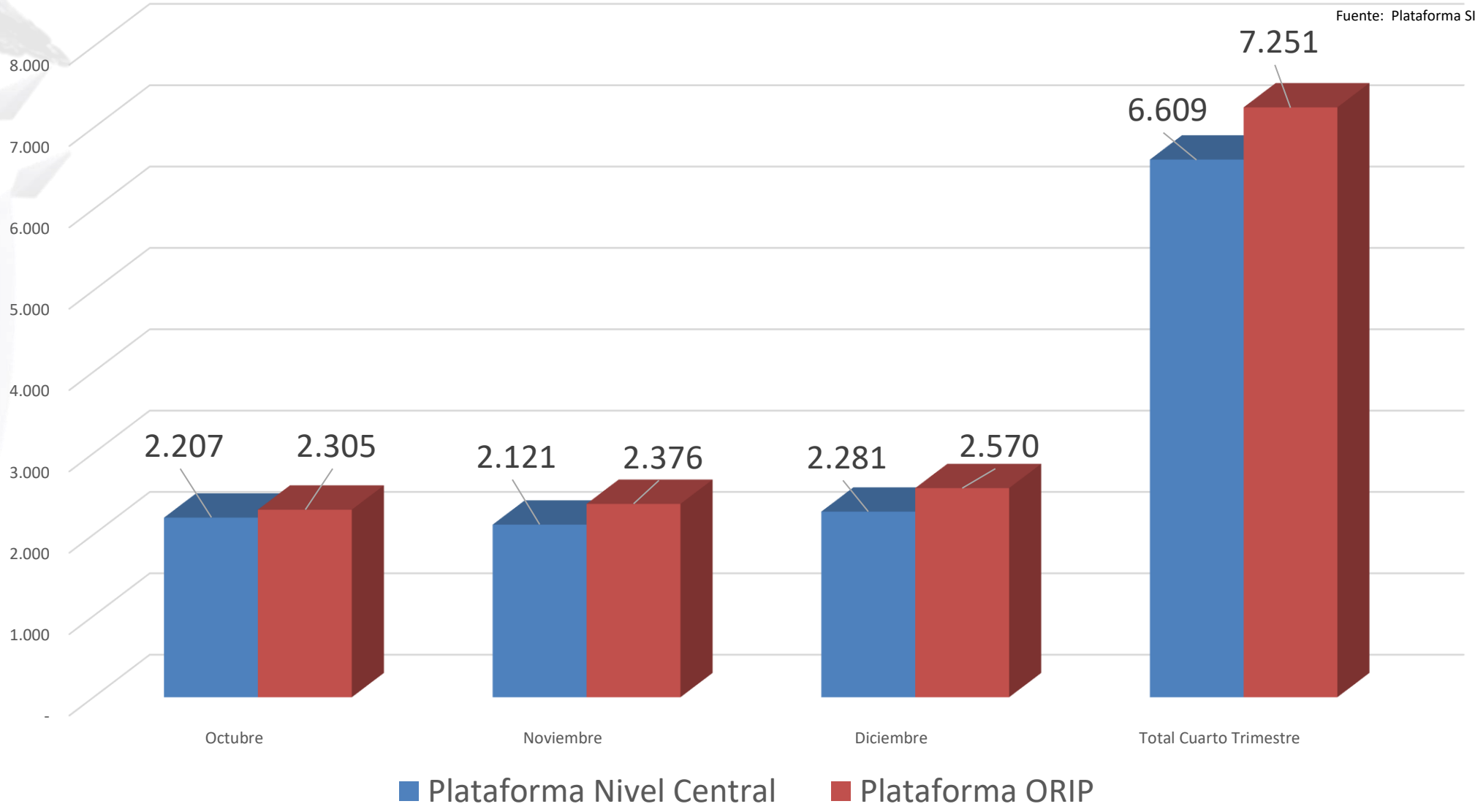
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 13.860

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Plataforma Nivel Central	2.207	2.121	2.281	6.609	48%
Plataforma ORIP	2.305	2.376	2.570	7.251	52%
Total	**4.512**	**4.497**	**4.851**	**13.860**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



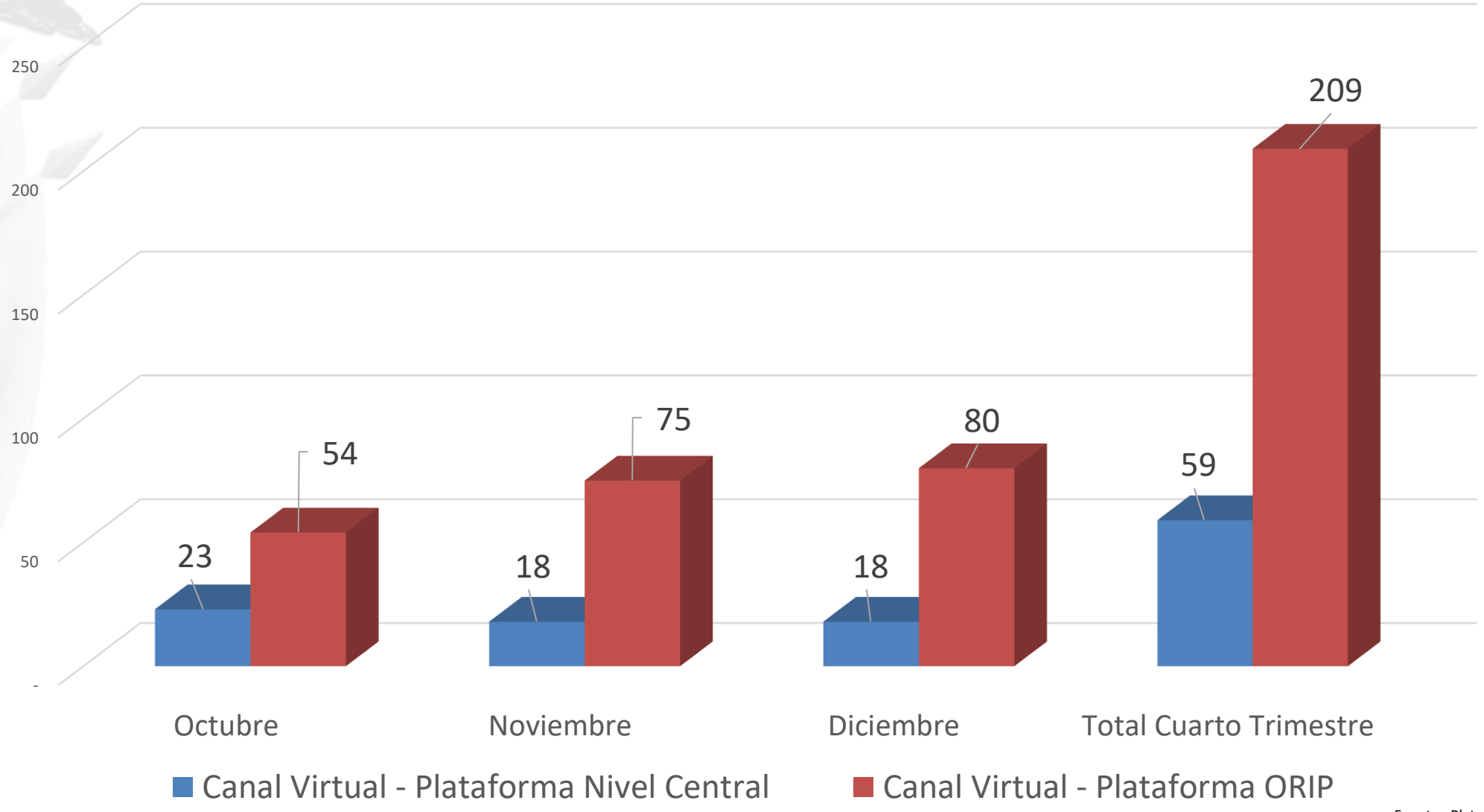
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	23	18	18	59	22%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	54	75	80	209	78%
Total	**77**	**93**	**98**	**268**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 6.607

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	477	528	676	1.681	25%
Dirección Tecnica de Registro	442	409	390	1.241	19%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	350	266	326	942	14%
Delegada para P.R.F de Tierras	316	354	237	907	14%
Dirección Administrativa y Financiera	122	151	142	415	6%
Oficina Asesora Juridica	123	111	118	352	5%
Delegada para el Registro	106	107	119	332	5%
Direccion de Administracion Notarial	50	45	74	169	3%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	57	43	44	144	2%
Oficina de Tecnologias de la Información	39	32	60	131	2%
Dirección de Talento Humano	49	40	36	125	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	32	19	25	76	1%
Direccion de Contratacion	15	4	15	34	1%
Secretaria General	14	5	9	28	0%
Oficina Asesora de Planeacion	13	6	7	26	0%
Despacho del Superintendente	1	1	-	2	0%
Dirección Regional Pacifica	1	-	1	2	0%
Direccion Regional Caribe	-	-	2		0%
Total	**2.207**	**2.121**	**2.281**	**6.607**	**100%**

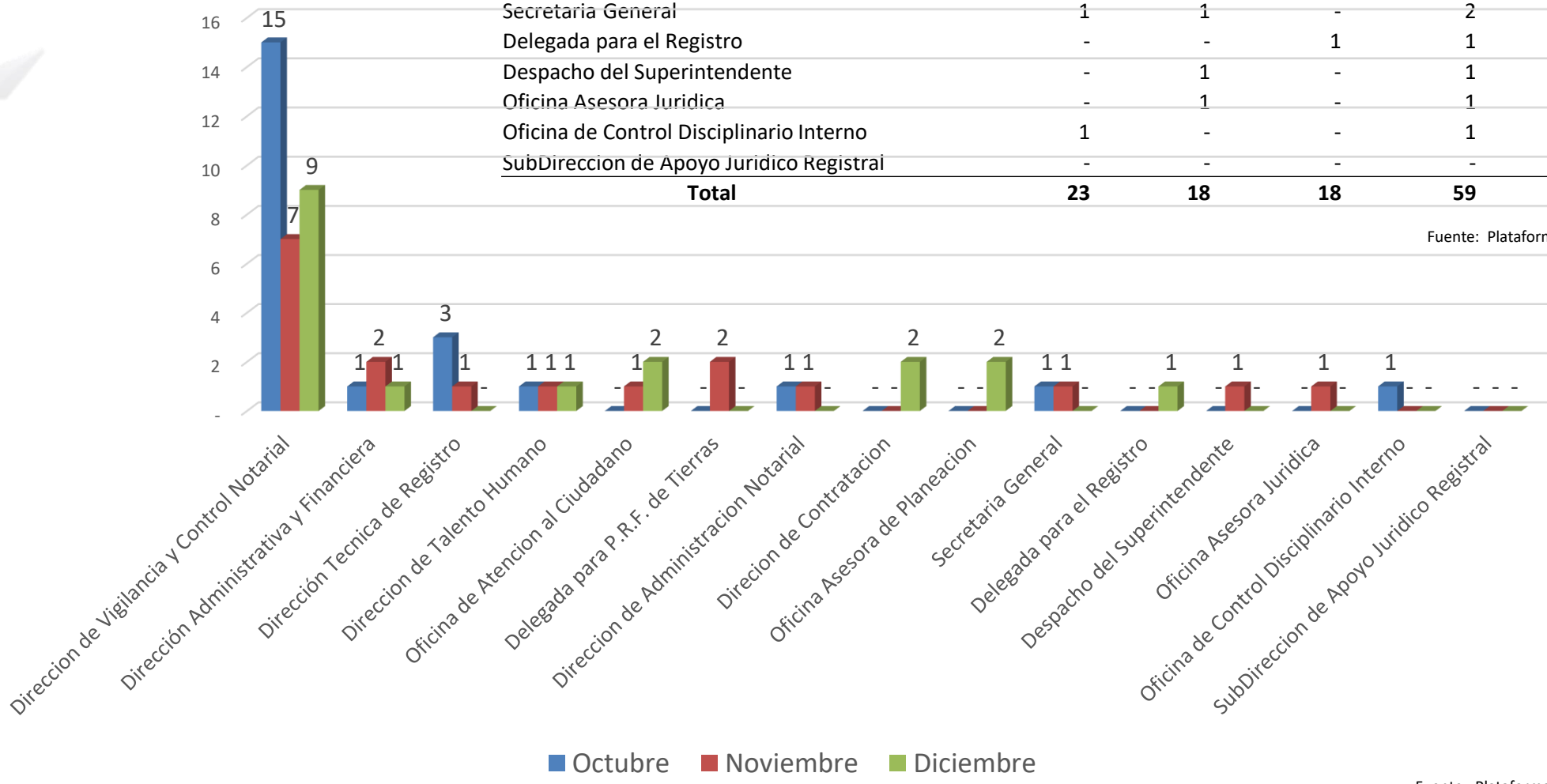
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central = 59

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	15	7	9	31	53%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	1	4	7%
Dirección Tecnica de Registro	3	1	-	4	7%
Direccion de Talento Humano	1	1	1	3	5%
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	1	2	3	5%
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	2	-	2	3%
Direccion de Administracion Notarial	1	1	-	2	3%
Direcion de Contratacion	-	-	2	2	3%
Oficina Asesora de Planeación	-	-	2	2	3%
Secretaria General	1	1	-	2	3%
Delegada para el Registro	-	-	1	1	2%
Despacho del Superintendente	-	1	-	1	2%
Oficina Asesora Juridica	-	1	-	1	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	1	2%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	0%
Total	**23**	**18**	**18**	**59**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	277
Dirección Administrativa y Financiera	21
Dirección de Talento Humano	13
Despacho del Superintendente	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Delegada para el Registro	2
Oficina Asesora Juridica	-
Oficina Asesora de Planeacion	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Direccion de Contratacion	14
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	5
Direccion Administracion Notarial	4
Direccion Tecnica de Registro	-
Secretaria General	-
Regional Andina	-
Total	**340**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

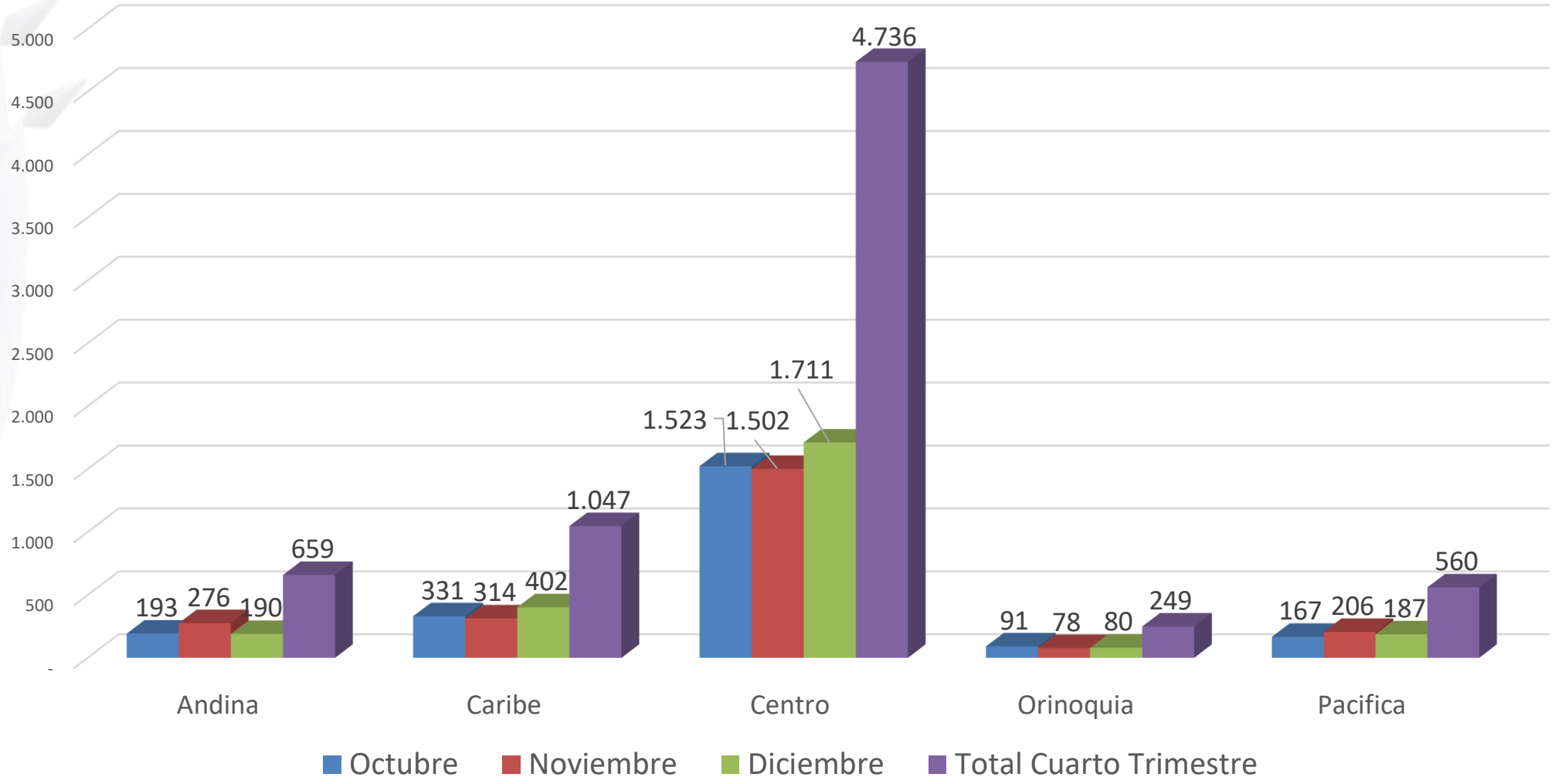
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 7.251

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Andina	193	276	190	659	9%
Caribe	331	314	402	1.047	14%
Centro	1.523	1.502	1.711	4.736	65%
Orinoquia	91	78	80	249	3%
Pacifica	167	206	187	560	8%
Total	**2.305**	**2.376**	**2.570**	**7.251**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Centro = 4.736

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Centro	Armero	1	2	-	3	0,06%
	Ambalema	3	-	4	7	0,15%
	Barrancabermeja	9	6	4	19	0,40%
	Bogota Zona Norte	301	279	275	855	18,05%
	Bogota Zona Centro	421	476	616	1.513	31,95%
	Bogota Zona Sur	321	313	286	920	19,43%
	Bucaramanga	64	48	55	167	3,53%
	Caqueza	4	4	4	12	0,25%
	Chaparral	3	-	6	9	0,19%
	Chiquinquira	7	5	9	21	0,44%
	Choconta	5	-	-	5	0,11%
	Cucuta	35	38	17	90	1,90%
	Duitama	4	4	6	14	0,30%
	El Cocuy	-	1	1	2	0,04%
	Espinal	8	27	31	66	1,39%
	Facatativa	21	23	26	70	1,48%
	Fresno	36	2	4	42	0,89%
	Fusagasuga	13	14	15	42	0,89%
	Gacheta	2	7	1	10	0,21%
	Garagoa	-	-	1	1	0,02%
	Garzon	2	3	1	6	0,13%
	Girardot	11	11	11	33	0,70%
	Guaduas	1	4	5	10	0,21%
	Guamo	2	-	2	4	0,08%
	Guateque	1	-	-	1	0,02%
	Honda	2	1	4	7	0,15%
	Ibague	35	44	50	129	2,72%
	La Mesa	15	13	11	39	0,82%
	La Plata	2	-	-	2	0,04%
	Libano	-	-	2	2	0,04%
	Malaga	1	-	-	1	0,02%
	Melgar	2	2	5	9	0,19%
	Miraflores	2	1	-	3	0,06%
	Moniquira	2	2	-	4	0,08%
	Neiva	19	13	10	42	0,89%
	Ocaña	8	6	5	19	0,40%
	Pacho	2	-	4	6	0,13%
	Pamplona	-	1	1	2	0,04%
	Piedecuesta	10	10	13	33	0,70%
	Pitalito	5	1	1	7	0,15%
	Puente Nacional	2	2	-	4	0,08%
	Purificacion	3	-	18	21	0,44%
	Ramiriqui	3	-	1	4	0,08%
	San Gil	8	4	2	14	0,30%
	San Vicente de Chucurri	1	-	1	2	0,04%
	Santa Rosa de Viterbo	1	-	-	1	0,02%
	Soacha	32	63	77	172	3,63%
	Soata	-	1	-	1	0,02%
	Socorro	1	1	2	4	0,08%
	Sogamoso	12	8	13	33	0,70%
	Tunja	32	28	27	87	1,84%
	Ubate	4	2	1	7	0,15%
	Velez	12	5	5	22	0,46%
	Zapatoca	2	-	-	2	0,04%
	Zipaquira	30	27	78	135	2,85%
	Total	**1.523**	**1.502**	**1.711**	**4.736**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Caribe = 1.047

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Caribe	Aguachica	6	1	4	11	1,05%
	Barranquilla	52	44	92	188	17,96%
	Cartagena	114	109	102	325	31,04%
	Cerete	16	2	12	30	2,87%
	Chimichagua	6	6	9	21	2,01%
	Chinú	-	1	-	1	0,10%
	Cienaga	5	2	3	10	0,96%
	Corozal	2	4	2	8	0,76%
	El Banco	-	1	2	3	0,29%
	El Carmen de Bolivar	2	2	1	5	0,48%
	Fundacion	1	4	-	5	0,48%
	Lorica	8	9	9	26	2,48%
	Maicao	1	1	5	7	0,67%
	Magangue	4	1	-	5	0,48%
	Monteria	25	12	25	62	5,92%
	Plato	3	8	-	11	1,05%
	Riohacha	1	3	12	16	1,53%
	Sabanalarga	3	2	5	10	0,96%
	Sahagun	5	2	2	9	0,86%
	San Andres Isla	1	5	4	10	0,96%
	San Juan del Cesar	-	-	1	1	0,10%
	San Marcos	2	1	-	3	0,29%
	Santa Marta	20	32	29	81	7,74%
	Simiti	1	-	-	1	0,10%
	Since	1	-	-	1	0,10%
	Sincelejo	11	21	27	59	5,64%
	Sitionuevo	1	-	-	1	0,10%
	Soledad	20	19	28	67	6,40%
	Valledupar	20	22	28	70	6,69%
	Total	**331**	**314**	**402**	**1.047**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Andina = 659

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Andina	Amalfi	-	-	1	1	0,15%
	Apartado	1	1	2	4	0,61%
	Apia	-	2	1	3	0,46%
	Armenia	1	18	22	41	6,22%
	Belén de Umbría	-	-	1	1	0,15%
	Bolivar	3	-	5	8	1,21%
	Calarca	5	1	2	8	1,21%
	Caucasia	-	-	1	1	0,15%
	Dabeiba	-	1	-	1	0,15%
	Dosquebradas	12	11	10	33	5,01%
	Filandia	1	1	1	3	0,46%
	Fredonia	1	-	1	2	0,30%
	Frontino	-	1	2	3	0,46%
	Girardota	2	62	-	64	9,71%
	Ituango	-	1	-	1	0,15%
	La Ceja	1	1	7	9	1,37%
	La Dorada	1	1	-	2	0,30%
	Manizales	9	5	2	16	2,43%
	Manzanares	1	1	-	2	0,30%
	Marinilla	14	10	12	36	5,46%
	Medellin Zona Norte	39	29	34	102	15,48%
	Medellin Zona Sur	57	71	46	174	26,40%
	Montelibano	12	9	9	30	4,55%
	Neira	1	1	-	2	0,30%
	Pereira	11	13	9	33	5,01%
	Puerto Berrio	1	-	-	1	0,15%
	Rionegro	6	17	7	30	4,55%
	Riosucio	-	-	2	2	0,30%
	Santa Barbara	-	1	-	1	0,15%
	Santa Fe de Antioquia	-	3	3	6	0,91%
	Santa Rosa de Cabal	2	3	-	5	0,76%
	Santa Rosa de Osos	1	2	-	3	0,46%
	Santuario	1	2	-	3	0,46%
	Santo Domingo	1	2	2	5	0,76%
	Sopetran	-	2	3	5	0,76%
	Santa Fe de Antioquia	2	-	-	2	0,30%
	Segovia	1	-	2	3	0,46%
	Titiribi	1	-	-	1	0,15%
	Turbo	3	4	-	7	1,06%
	Yarumal	1	-	3	4	0,61%
	Yolombo	1	-	-	1	0,15%
	Total	**193**	**276**	**190**	**659**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Pacífica = 560

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Bolivar (Cauca)	-	1	-	1	0,18%
	Buenaventura	1	4	1	6	1,07%
	Buga	1	9	6	16	2,86%
	Cali	84	96	110	290	51,79%
	Caloto	-	1	1	2	0,36%
	Cartago	3	7	7	17	3,04%
	Ipiales	2	4	6	12	2,14%
	La Union	-	2	8	10	1,79%
	La Cruz	-	1	-	1	0,18%
	Palmira	14	23	9	46	8,21%
	Pasto	20	13	15	48	8,57%
	Patia El Bordo	1	-	2	3	0,54%
	Popayan	4	12	8	24	4,29%
	Puerto Tejada	5	5	-	10	1,79%
	Roldanillo	4	3	-	7	1,25%
	Quibdo	6	-	1	7	1,25%
	Samaniego	-	1	1	2	0,36%
	Santander de Quilichao	11	15	9	35	6,25%
	Silvia	-	1	-	1	0,18%
	Sevilla	1	-	1	2	0,36%
	Tulua	4	7	1	12	2,14%
	Tumaco	4	-	-	4	0,71%
	Tuquerres	2	1	1	4	0,71%
	Total	**167**	**206**	**187**	**560**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Orinoquia = 249

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Acacias	10	4	2	16	6,43%
	Arauca	4	-	10	14	5,62%
	Florencia	19	15	15	49	19,68%
	Leticia	-	1	2	3	1,20%
	Mocoa	1	1	4	6	2,41%
	Orocue	1	2	1	4	1,61%
	Paz de Ariporo	1	1	1	3	1,20%
	Puerto Asis	9	4	3	16	6,43%
	Puerto Carreño	7	6	3	16	6,43%
	Puerto Lopez	1	1	4	6	2,41%
	San Jose del Guaviare	-	1	3	4	1,61%
	San Martin	10	13	5	28	11,24%
	San Vicente del Caguan	1	3	1	5	2,01%
	Sibundoy	-	1	-	1	0,40%
	Villavicencio	22	18	16	56	22,49%
	Yopal	5	7	10	22	8,84%
	Total	**91**	**78**	**80**	**249**	**100%**

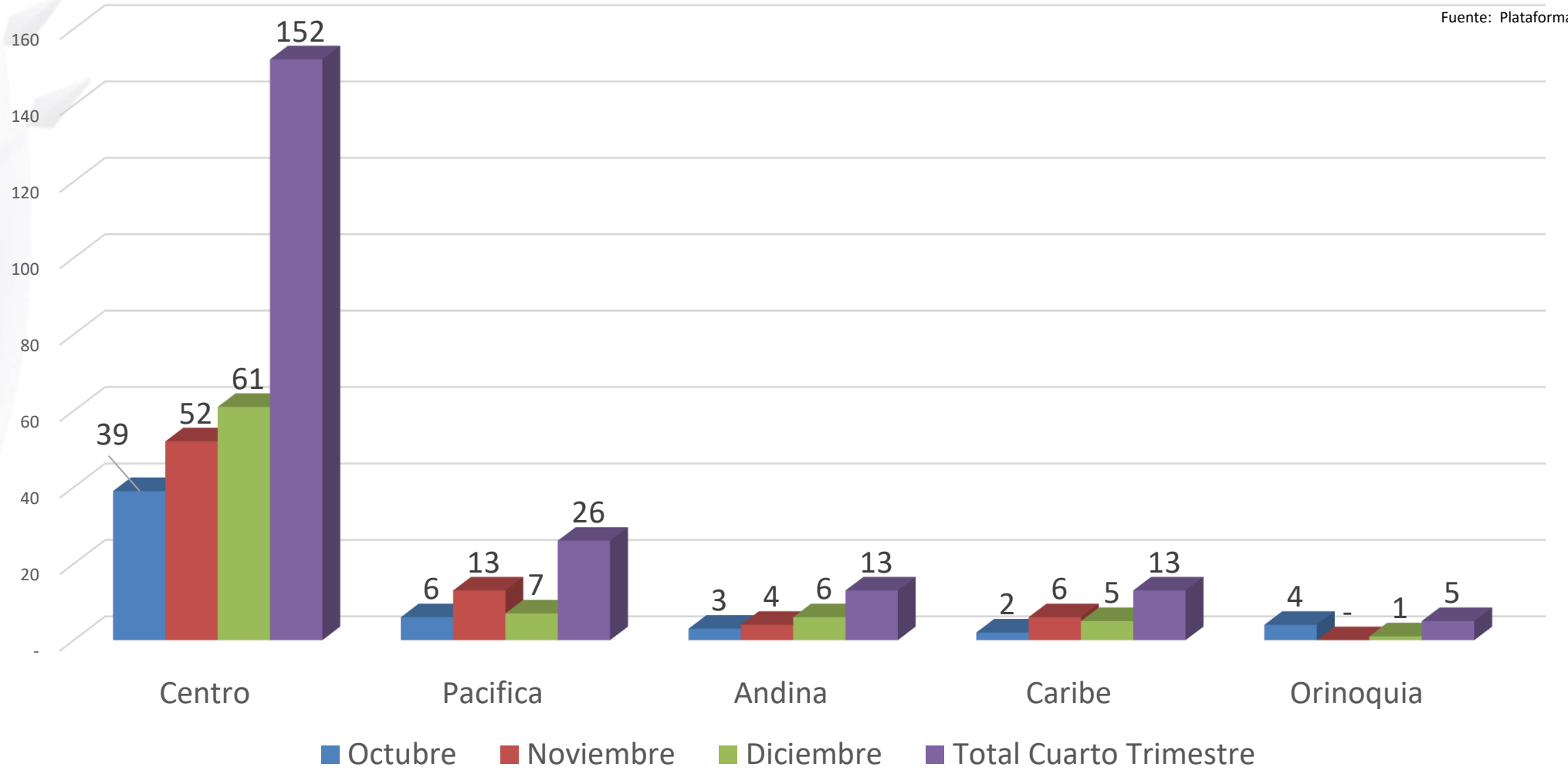
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 209

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Centro	39	52	61	152	73%
Pacifica	6	13	7	26	12%
Andina	3	4	6	13	6%
Caribe	2	6	5	13	6%
Orinoquia	4	-	1	5	2%
Total	**54**	**75**	**80**	**209**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 209

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Andina	Frontino	-	1	-	1	0%
	Marinilla	3	-	1	4	2%
	Medellín Zona Sur	-	-	4	4	2%
	Montelibano	-	3	1	4	2%
Caribe	Barranquilla	-	-	2	2	1%
	Chimichagua	1	-	2	3	1%
	Chinú	-	1	-	1	0%
	Cienaga	1	1	1	3	1%
	Valledupar	-	4	-	4	2%
Centro	Bogota Zona Norte	1	1	2	4	2%
	Bogota Zona Centro	18	18	4	40	19%
	Bogota Zona Sur	16	30	49	95	45%
	Chaparral	-	-	2	2	1%
	Chocontá	1	-	-	1	0%
	Girardot	-	1	-	1	0%
	La Mesa	2	1	1	4	2%
	Pacho	-	-	1	1	0%
	Puente Nacional	1	-	-	1	0%
	Purificacion	-	-	1	1	0%
	Tunja	-	1	1	2	1%
Orinoquia	Florencia	1	-	-	1	0%
	Paz de Ariporo	-	-	1	1	0%
	Puerto Carreño	3	-	-	3	1%
Pacifica	Bolivar (Cauca)	-	1	-	1	0%
	Cali	2	6	1	9	4%
	Ipiales	-	-	2	2	1%
	La Union	-	1	3	4	2%
	Palmira	-	2	-	2	1%
	Pasto	3	3	1	7	3%
	Puerto Tejada	1	-	-	1	0%
	Total	**54**	**75**	**80**	**209**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Andina

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Andina	Andes	-
	Armenia	-
	Apartado	1
	Bolívar	-
	Calarcá	-
	Dosquebradas	-
	Frontino	1
	Girardota	-
	La Union	11
	Marinilla	7
	Manzanares	-
	Medellin Zona Norte	-
	Medellin Zona Sur	4
	Montelibano	-
	Pereira	-
	Puerto Berrio	-
	Santa Rosa de Cabal	5
	Segovia	-
	Santo Domingo	-
	Sopetran	-
	Tamesis	-
	Titiribi	-
	Turbo	-
	Yarumal	-
	Yolombo	-
	Total	**29**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Centro

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Centro	Bogota Zona Norte	40
	Bogota Zona Centro	23
	Bogotá Zona Sur	411
	Barrancabermeja	-
	Caqueza	-
	Cachira	1
	Chaparral	2
	Chocontá	-
	Duitama	-
	El Cocuy	-
	Facatativa	-
	Fresno	3
	Gacheta	-
	Girardot	2
	Ibague	1
	Honda	-
	La Plata	-
	Malaga	-
	Melgar	-
	Miraflores	5
	Moniquira	1
	Libano	3
	La Mesa	4
	Ocaña	1
	Pacho	1
	Pitalito	-
	Piedecuesta	-
	Puerto Boyaca	3
	Puente Nacional	1
	Purificacion	1
	San Gil	-
	San Vicente del Chucuri	-
	Soacha	2
	Soata	1
	Socha	-
	Tunja	2
	Ramiriqui	-
	Velez	-
	Zipaquira	-
	Total	**508**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Caribe

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Caribe	Aguachica	-
	Barranquilla	2
	Cartagena	-
	Cerete	3
	Cienaga	11
	Chimichagua	4
	Chinu	1
	Corozal	-
	El Banco	3
	El Carmen de Bolivar	-
	Fundacion	1
	Magangue	-
	Monteria	-
	Riohacha	-
	Sabanalarga	-
	San Andres Isla y Providencia	-
	San Marcos	3
	Santa Marta	-
	Sahagun	-
	Simiti	1
	Since	-
	Sincelejo	-
	Sitionuevo	9
	Soledad	-
	Plato	1
	Valledupar	8
	Total	**47**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Pacífica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Pacifica	Barbacoas	-
	Bolivar (Cauca)	-
	Buenaventura	1
	Buga	-
	Cali	24
	Cartago	3
	Guapi	1
	Ipiales	6
	La Cruz	-
	La Union	-
	Pasto	3
	Palmira	2
	Popayan	-
	Puerto Tejada	-
	Quibdo	-
	Samaniego	-
	Santander de Quilichao	2
	Sevilla	-
	Tumaco	-
	Tuquerres	-
	Total	**42**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Orinoquia	Acacias	-
	Florencia	-
	Leticia	-
	Mocoa	-
	Paz de Ariporo	1
	Puerto Carreño	-
	Puerto Lopez	-
	San Martin	-
	San Vicente del Caguan	-
	Total	**1**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional

Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Andina	29
Centro	508
Caribe	47
Pacifica	42
Orinoquia	1
Total	**627**

Fuente: Plataforma SISG

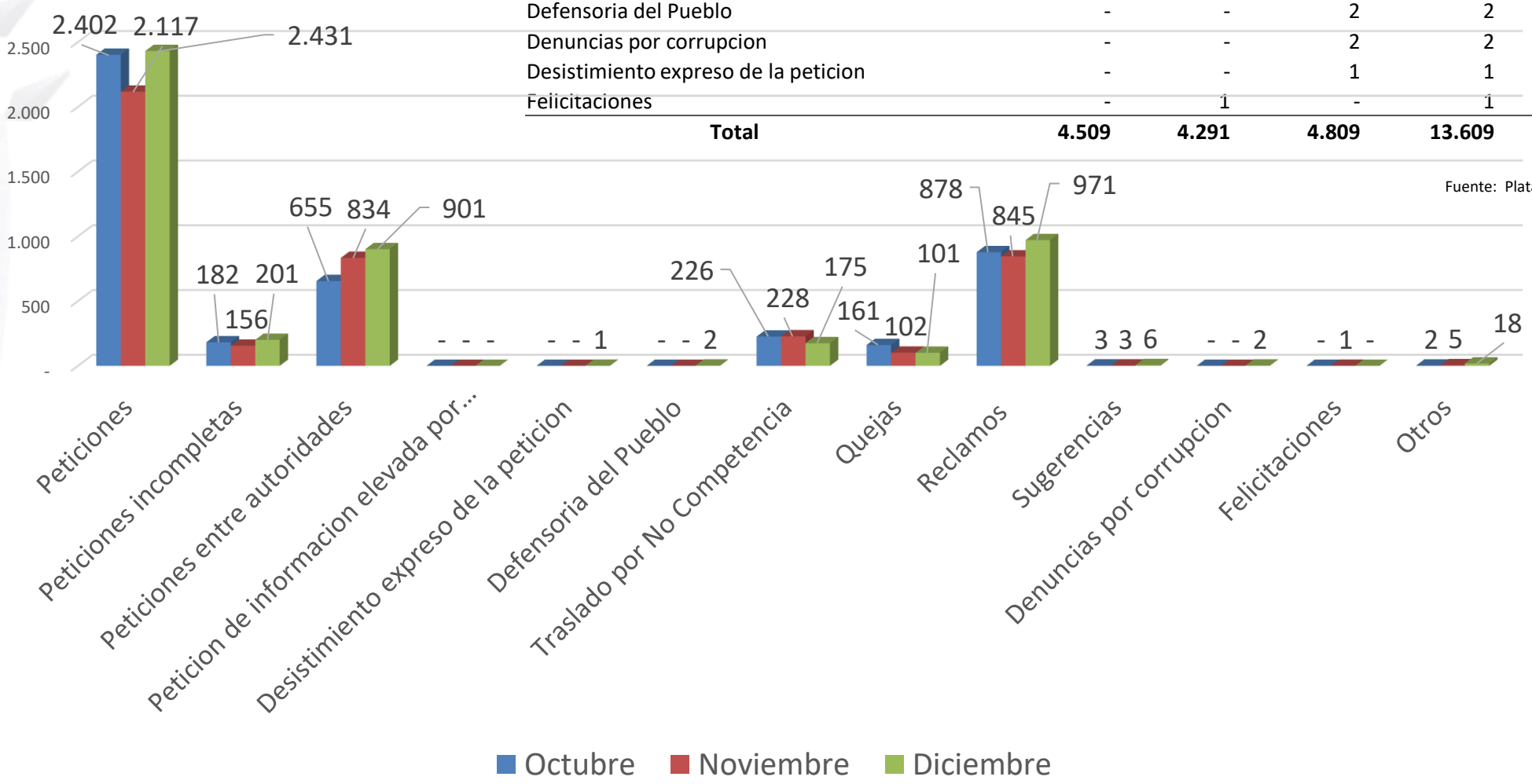
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD – Cuarto trimestre

Tipologia - Categoria PQRSD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.402	2.117	2.431	6.950	51%
Reclamos	878	845	971	2.694	20%
Peticiones entre autoridades	655	834	901	2.390	18%
Traslado por No Competencia	226	228	175	629	5%
Peticiones incompletas	182	156	201	539	4%
Quejas	161	102	101	364	3%
Otros	2	5	18	25	0%
Sugerencias	3	3	6	12	0%
Defensoria del Pueblo	-	-	2	2	0%
Denuncias por corrupcion	-	-	2	2	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	-	1	1	0%
Felicitaciones	-	1	-	1	0%
Total	**4.509**	**4.291**	**4.809**	**13.609**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante el cuarto trimestre de 2020, se generó un disminución del 7% en las solicitudes de información y PQRSD por los diferentes canales de atención, pasando de 41.438 en el tercer trimestre a 38.353 en el cuarto trimestre.

- En el cuarto trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 13.860 PQRSD, equivalente al 36%, seguido del chat con 10.793 atenciones equivalente al 28%, en tercer lugar el telefónico con 7.074 atenciones, equivalente al 18% y finalmente el correo electrónico con 6.626 solicitudes de información atendidas, equivalente al 17%.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 10.793 ciudadanos, equivalente al 28%. En el mes que más atenciones se realizó fue en octubre con 3.892, seguido del mes de noviembre con 3.668 y diciembre con 3.233

- En el tercer trimestre, se radicaron en la plataforma virtual 13.122, de las cuales se vencieron 230 PQRSD equivalente al 1,75% y en el cuarto trimestre, se radicaron por el mismo canal 13.860 con un incremento del 6%, de las cuales se vencieron 268 PQRSD equivalente al 1,93%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el tercer trimestre en el Nivel Central, se radicaron en la plataforma virtual 6.541 y en el cuarto trimestre, se radicaron por el mismo canal 6.609 con un incremento del 1,04%

- En el tercer trimestre en las ORIP se radicaron en la plataforma virtual 6.581 y en el cuarto trimestre, se radicaron por el mismo canal 7.251 con un incremento del 10,18%

- Se recibieron 6.626 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 17% del total de PQRSD recibidas. En octubre se atendieron 2.390 correos, seguido del mes de noviembre 2.288 y por ultimo diciembre con 1.948 correos atendidos. Se respondieron de manera inmediata 1.085 correos, los demás correos, es decir, 5.541 se enviaron a correspondencia para radicación.

- En número de PQRSD recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 13.860 equivalente a un 36%, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.609 y en las ORIP 7.251. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue el mes de diciembre con 4.851, seguido de octubre con 4.512 y por último noviembre con 4.497 PQRSD.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El número de llamadas recibidas por el canal telefónico, fue de 7.074 equivalente a un 18%. El mes en el cual se presentó el mayor número de atenciones vía telefónica fue el mes de octubre con 2.714, seguido de noviembre con 2.330 y por último diciembre con 2.030; las cuales ingresaron de la siguiente manera: extensión 1080 con 2.608, equivalentes al 37% seguido por la extensión 1269 con 2.394, equivalente al 34% y por último la 1217 con 2.072 atenciones, equivalente al 29%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 51% seguido de los reclamos con un 20% y las quejas con un 3%.

- En el cuarto trimestre, se presentaron 629 traslados por competencia. Noviembre presentó el mayor número con 228, seguido de octubre con 226 y por último diciembre con 175.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- En el Nivel Central, se radicaron 6.607 PQRSD. Las Oficinas que presentaron el mayor número de atenciones de PQRSD son las siguientes: En la Oficina de Atención al Ciudadano, se atendieron 1.681 PQRSD, correspondiente al primer nivel, equivalente a un 25%. En la Dirección Técnica de Registro se atendieron con 1.241, equivalente al 19%. En la Dirección de Vigilancia y Control Notarial se atendieron 942 equivalente al 14%. En la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras se atendieron 907, equivalente al 14% y en la Dirección Administrativa y Financiera se atendieron 4.151, equivalente al 6%.

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 7.251 Peticiones y reclamos por demora en el trámite, distribuidas de la siguiente manera: Región Centro con 4.736 PQRSD equivalente al 65%, en segundo lugar Región Caribe con 1.047, igual al 14%, en tercer lugar, Región Andina con 659, equivalente al 9%, en cuarto lugar, la Región Pacífica con 560, equivalente al 8% y por último lugar la Región Orinoquia con 249, equivalente al 3%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de Peticiones y reclamos radicados son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.513 solicitudes, equivalente al 20,87%, Bogotá Zona Sur con 920, equivalente al 12,69%, Bogotá Zona Norte con 855, equivalente al 11,79%, Cartagena con 325, equivalente al 4,48%, Cali con 290, equivalente al 4%, Barranquilla con 188, equivalente al 2,59%, Medellín Zona Sur con 174, equivalente al 2,40%, Soacha con 172, equivalente al 2,37% y Bucaramanga con 167.equivalente al 2,30.

RECOMENDACIONES

- Revisar el proceso de correcciones, con el fin de agilizar dicho trámite toda vez que se presenta un número considerable de reclamos por demora en las correcciones.

- Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados de autoridades administrativas.

- Aclarar el procedimiento para la radicación de embargos y cancelaciones de embargos provenientes de autoridades administrativas y judiciales.