OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME DICIEMBRE 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

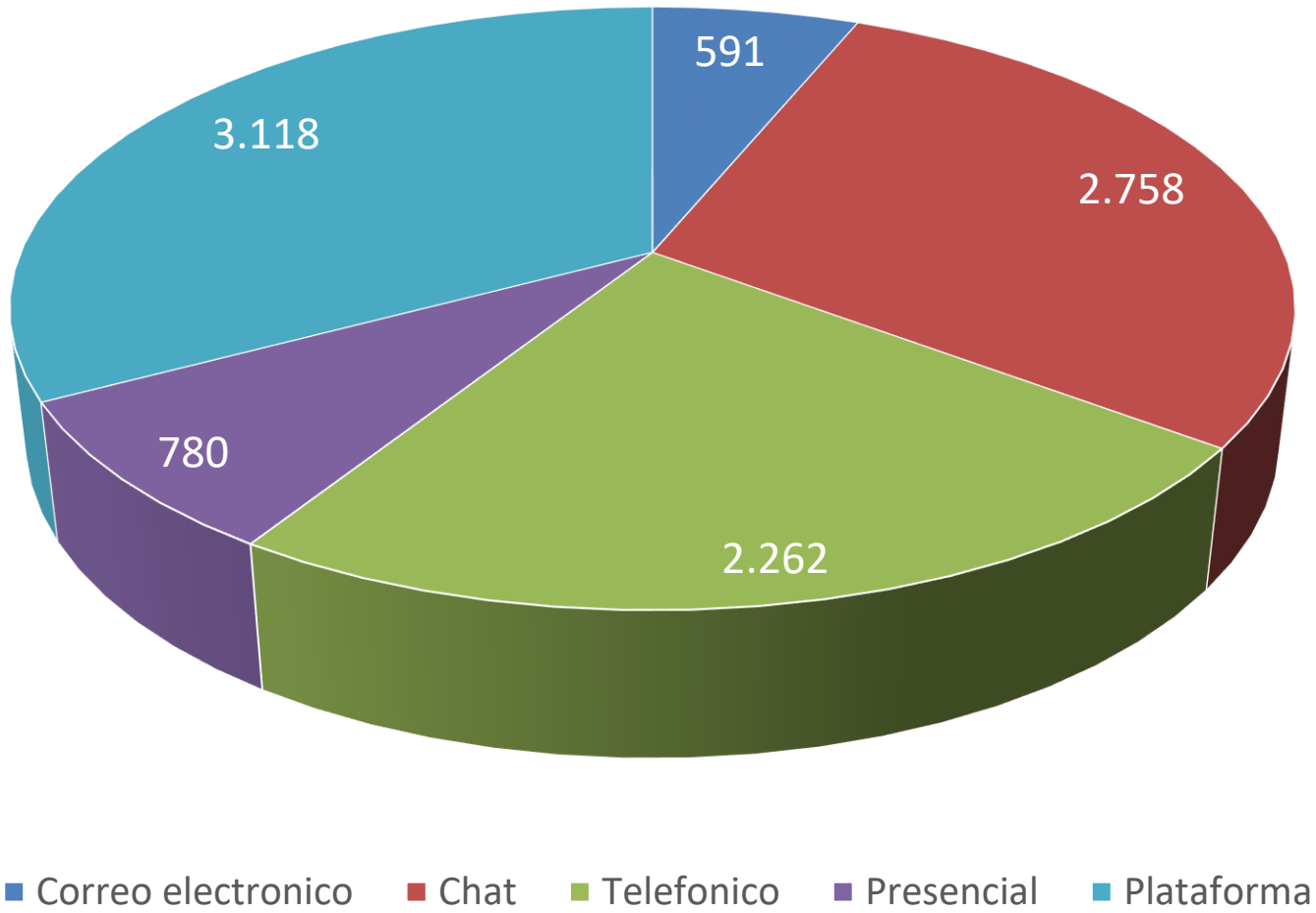
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 9.509

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Diciembre	Porcentaje
Plataforma	3.118	33%
Chat	2.758	29%
Telefónico	2.262	24%
Presencial	780	8%
Correo electrónico	591	6%
Total	**9.509**	**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 = 1.885

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	3	-	3	-	3
Delegada para el Notariado	5	2	3	-	3
Delegada para el Registro	58	52	6	-	6
Delegada para P.R.F. de Tierras	101	80	21	1	20
Dirección Administrativa y Financiera	92	23	69	8	61
Dirección de Talento Humano	24	13	11	2	9
Dirección Técnica de Registro	136	119	17	-	17
Dirección de Administración Notarial	71	64	7	-	7
Dirección de Contratación	10	5	5	-	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	228	44	184	57	127
IVC Catastral	51	47	4	-	4
Oficina Asesora de Planeación	4	3	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica	112	12	100	-	100
Oficina de Atención al Ciudadano	962	913	49	-	49
Oficina de Tecnologías de la Información	12	9	3	1	2
Secretaria General	1	1	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	15	15	-	-	-
Total	**1.885**	**1.402**	**483**	**69**	**414**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.118

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	3
Delegada para el Notariado	5
Delegada para el Registro	58
Delegada para P.R.F. de Tierras	101
Direccion Administrativa y Financiera	92
Direccion de Talento Humano	24
Direccion Tecnica de Registro	136
Direccion de Administracion Notarial	71
Direccion de Contratacion	10
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	228
IVC Catastral	51
Oficina Asesora de Planeacion	4
Oficina Asesora Juridica	112
Oficina de Atencion al Ciudadano	962
Oficina de Tecnologias de la Informacion	12
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	15
Total	**1.885**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	1.885	60%
Direcciones Regionales - ORIP	1.233	40%
Total	**3.118**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Radicadas
Andina	105
Caribe	218
Centro	659
Orinoquia	88
Pacifica	163
Total	**1.233**

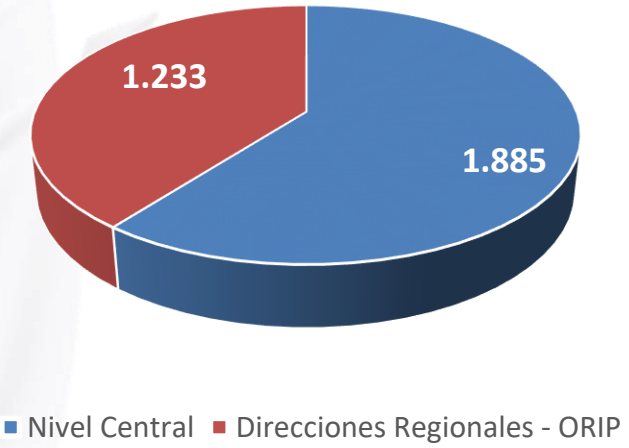
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma

Canales de entrada = 3.118

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	1.885	60%
Direcciones Regionales - ORIP	1.233	40%
Total	**3.118**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	2	-	-	-	-	1	3
Delegada para el Notariado	-	5	-	-	-	-	-	5
Delegada para el Registro	-	37	1	-	1	3	16	58
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	80	2	-	-	4	15	101
Direccion Administrativa y Financiera	-	71	-	-	-	2	19	92
Direccion de Talento Humano	-	17	-	-	-	1	6	24
Direccion Tecnica de Registro	-	122	3	-	-	-	11	136
Direccion de Administracion Notarial	-	46	1	-	-	2	22	71
Direccion de Contratacion	-	2	-	-	-	-	8	10
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	141	7	-	1	7	72	228
IVC Catastral	-	47	-	-	-	-	4	51
Oficina Asesora de Planeacion	-	3	-	-	-	-	1	4
Oficina Asesora Juridica	-	84	4	-	-	1	23	112
Oficina de Atencion al Ciudadano	1	739	4	-	1	4	213	962
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	9	-	-	-	-	3	12
Secretaria General	-	1	-	-	-	-	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	10	1	-	-	-	4	15
Total	**1**	**1.416**	**23**	**-**	**3**	**24**	**418**	**1.885**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	60	-	-	-	-	45	105
Caribe	148	1	-	1	2	66	218
Centro	449	6	-	1	18	185	659
Orinoquia	73	1	-	-	-	14	88
Pacifica	103	1	-	-	-	59	163
Total	**833**	**9**	**-**	**2**	**20**	**369**	**1.233**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 127

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Diciembre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	88
Canal Virtual - Plataforma ORIP	39
Total	**127**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Tecnologias de la Informacion	25
Oficina de Atencion al Ciudadano	17
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	14
Direccion Tecnica de Registro	8
Delegada para el Registro	6
Direccion de Administracion Notarial	6
Delegada para el Notariado	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	3
Direccion de Talento Humano	2
Direccion de Contratacion	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total	**88**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Centro	11
Cucuta	5
Cali	4
Bogota Zona Sur	2
Fusagasuga	2
Girardota	2
Medellin Norte	2
Sincelejo	2
Aguaduas	1
Apartado	1
Armenia	1
Cartagena	1
Pereira	1
Pitalito	1
Popayan	1
Ramiriqui	1
Santa Barbara	1
Total	**39**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Diciembre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	3.118
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	127
% No Conforme	**4,07%**

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 diciembre, cumplió con la meta establecida, con un porcentaje de Producto No Conforme del 4,07%

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	319	23%
7 dias	179	13%
8 dias	123	9%
Entre 13 y 23 horas	120	9%
6 dias	117	8%
4 dias	55	4%
3 dias	47	3%
2 dias	44	3%
5 dias	41	3%
14 dias	37	3%
1 dia	36	3%
15 dias	36	3%
21 dias	29	2%
22 dias	28	2%
13 dias	24	2%
12 dias	20	1%
16 dias	19	1%
9 dias	18	1%
18 dias	16	1%
20 dias	16	1%
10 dias	15	1%
11 dias	15	1%
17 dias	13	1%
19 dias	10	1%
23 dias	10	1%
24 dias	9	1%
28 dias	3	0%
26 dias	2	0%
25 dias	1	0%
27 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.402**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Diciembre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**1.885**
PQRSDF Vencidas		69
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.816**
Porcentaje		96%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.402**
Pendientes en Términos		**414**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	414	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.885**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**483**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2023 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	**5**
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	**3**
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2	8	5	10	13	19	18	8	**102**
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-	1	9	-	16	-	2	**42**
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1	-	2	-	1	-	-	**17**
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-	1	-	-	-	-	-	-	**16**
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109	97	86	71	91	61	57	**876**
IVC Catastral	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	**4**
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1	1	-	8	-	-	-	-	**13**
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	**1**
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	**1**
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	**1**
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	**1**
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	**1**
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**	**120**	**103**	**119**	**86**	**127**	**79**	**69**	**1.087**
		83%	30%	-67%	37%	103%	-14%	16%	-28%	48%	-38%	-13%	

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	3	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8	7	11	18	30	29	18
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7	15	7	24	8	10
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6	1	-	11	-	1	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
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	-	1	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Regional Centro	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**	**19**	**15**	**42**	**27**	**60**	**38**	**29**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**	**180%**	**-36%**	**122%**	**-37%**	**-24%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

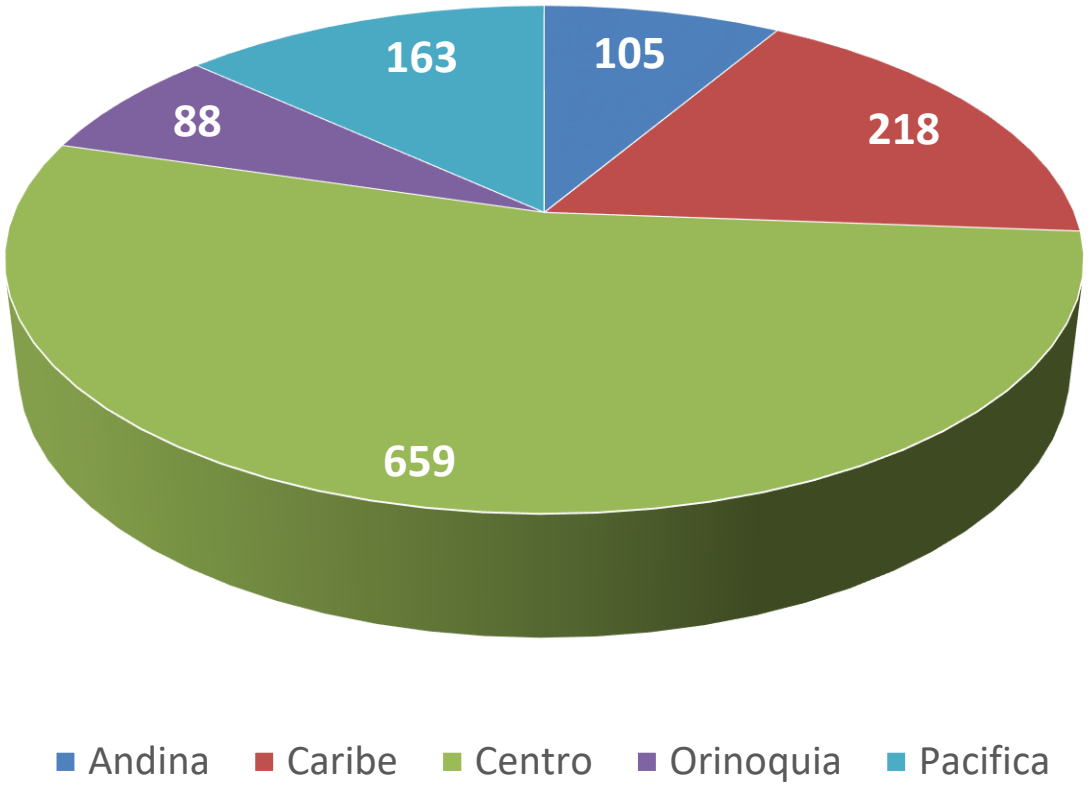
Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 1.233

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	105	93	12	-	12
Caribe	218	171	47	5	42
Centro	659	583	76	1	75
Orinoquia	88	76	12	1	11
Pacifica	163	124	39	3	36
Total	**1.233**	**1.047**	**186**	**10**	**176**

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
1 dia	134	13%
7 dias	84	8%
6 dias	82	8%
5 dias	78	7%
2 dias	76	7%
4 dias	72	7%
3 dias	71	7%
8 dias	68	6%
Entre 13 y 23 horas	63	6%
Menos de 12 horas	52	5%
9 dias	47	4%
10 dias	30	3%
14 dias	29	3%
11 dias	27	3%
12 dias	27	3%
13 dias	26	2%
15 dias	23	2%
16 dias	14	1%
21 dias	10	1%
17 dias	7	1%
22 dias	7	1%
20 dias	6	1%
19 dias	4	0%
23 dias	4	0%
24 dias	4	0%
18 dias	2	0%
25 dias	-	0%
26 dias	-	0%
27 dias	-	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.047**	**100%**

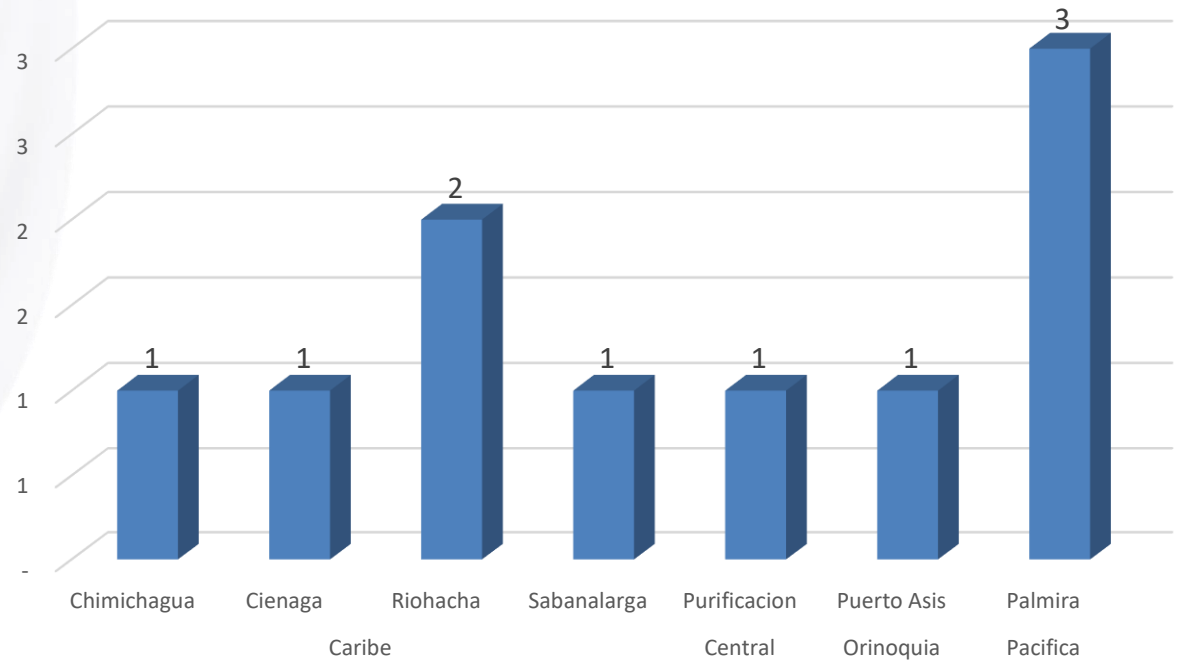
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Diciembre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**1.233**
PQRSDF Vencidas		10
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.223**
Porcentaje		99,19%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.047**
Pendientes en Términos		**176**
Pendientes por aprobar	26	-
En tramite	150	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.233**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**10**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Diciembre - ORIP = 10

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Caribe	Chimichagua	1
	Cienaga	1
	Riohacha	2
	Sabanalarga	1
Central	Purificacion	1
Orinoquia	Puerto Asis	1
Pacifica	Palmira	3
	Total	**10**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74	12	9	4	3	4
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36	23	27	20	19	10
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37	63	46	65	25	23
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-	-	-	3	1	1
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11	10	7	12	7	6
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**	**108**	**89**	**104**	**55**	**44**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**	**-32%**	**-18%**	**17%**	**-47%**	**-20%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Apartado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marinilla	122	60	66	78	88	97	63	72	10	4	-	1	-
Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Miraflores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Rionegro	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Salamina	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Santa Fe de Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-
Santa Rosa de Osos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1	1
Tamesis	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turbo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urrao	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1
Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**	**74**	**12**	**9**	**4**	**3**	**4**
		-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**	**12%**	**-84%**	**-25%**	**-56%**	**-25%**	**33%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3	-	6	6	10	7	-
Bogota Zona Centro	15	38	16	7	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Bucaramanga	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Caqueza	4	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-
Cachira	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chaparral	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choconta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Convencion	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Espinal	2	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Facatativa	31	4	-	8	-	-	13	3	6	2	2	-	-
Fresno	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	1	-
Guamo	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Guateque	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-
Honda	-	-	-	1	2	-	1	4	5	-	-	1	3
Ibague	-	11	3	4	8	8	4	1	1	6	3	1	-
La Mesa	1	-	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-	-
La Plata	-	1	4	-	-	1	-	4	-	-	-	5	-
Libano	9	10	-	-	1	-	1	1	4	5	2	3	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	2	3	-	1
Purificacion	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
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**	**27**	**20**	**19**	**10**
		13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**	**-5%**	**-36%**	**17%**	**-26%**	**-5%**	**-47%**

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Barranquilla	-	-	1	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Cerete	2	-	-	-	1	1	1	5	2	5	-	-	-
Cienaga	4	6	7	-	-	-	-	1	-	-	3	-	1
Chimichagua	1	1	-	-	-	-	2	8	11	12	-	-	1
Chinu		-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Corozal	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
El Banco	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-
Fundacion	-	-	1	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-
Lorica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mompos	2	2	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-
Monteria	-	-	2	-	-	4	9	-	-	1	-	-	-
Montelibano	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Plato	-	-	-	-		-	-	2	7	-	1	2	-
Riohacha	-	1	-	-	-	1	-	-	9	1	7	2	5
Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2	1	4	8	4	4	1
San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sahagun	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	1
Simiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Since	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-
Sincelejo	6	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Sitionuevo	12	13	8	9	9	10	11	10	11	13	12	12	13
Soledad	10	5	10	-	-	-	2	6	19	3	36	-	-
Valledupar	-	1	-	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-
Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**	**36**	**37**	**63**	**46**	**65**	**25**	**23**
		-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**	**3%**	**70%**	**-27%**	**41%**	**-62%**	**-8%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Acacias	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Mitu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Puerto Asis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Paz de Ariporo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
San Martin	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-
Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yopal	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**	**-**	**3**	**1**	**1**

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).

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Buenaventura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Buga	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cali	-	1	-	5	-	-	1	-	-	1	2	-	-
Caloto	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Cartago	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ipiales	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-
La Union	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Nuqui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Pasto	2	3	1	1	-	-	2	4	3	-	-	1	-
Palmira	20	17	11	5	-	-	-	1	-	-	1	1	3
Popayan	-	-	-	3	9	-	-	-	-	2	-	-	-
Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-
Quibdo	1	3	2	8	-	4	-	-	1	-	4	2	2
Tumaco	4	-	1	-	-	-	1	1	2	2	1	1	-
Tuquerres	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9	4	1	4	-	2	-	-
Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**	**8**	**11**	**10**	**7**	**12**	**7**	**6**
		-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**	**38%**	**-9%**	**-30%**	**71%**	**-42%**	**-14%**

Fuente: Plataforma SISG

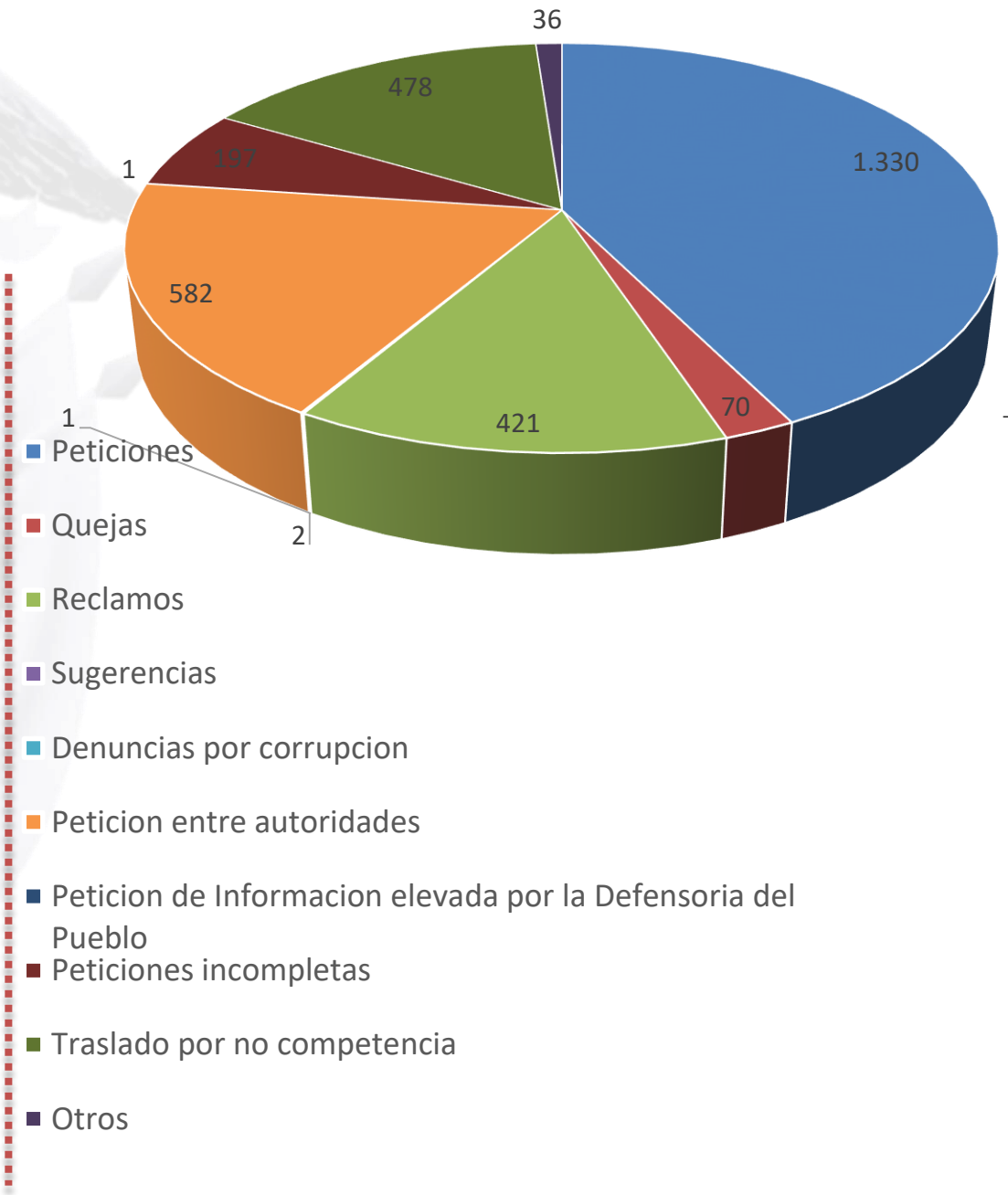
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	1.330	43%
2	Quejas	70	2%
3	Reclamos	421	14%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	2	0%
6	Peticion entre autoridades	582	19%
7	Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	197	6%
9	Traslado por no competencia	478	15%
10	Otros	36	1%
	Total	**3.118**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.330

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	229	17%
	Solicitud de correccion	163	12%
	Tramite registral	116	9%
	Consultas Juridicas	102	8%
	Información General areas administrativas	97	7%
	Información General Notarial	91	7%
	Solicitud orientacion registral	67	5%
	Solicitud de Documentos	51	4%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	43	3%
	Informacion estado tramite registral	41	3%
	Tramite nivel central	40	3%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	36	3%
	Interés Particular	27	2%
	Solicitud orientacion notarial	21	2%
	Informacion estado proceso de registro	20	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	19	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	19	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	19	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	17	1%
	Recurso de reposicion	12	1%
	Informacion estado solicitud correccion	8	1%
	Estado recurso apelacion	8	1%
	Curadurias	6	0%
	Estado actuacion administrativa	6	0%
	Solicitud bono pensional	6	0%
	Formalizacion	5	0%
	Estado recurso reposicion	5	0%
	Actualizacion base de datos	5	0%
	Certificado de no propiedad	5	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	5	0%
	Certificado especial de pertenencia	5	0%
	Concurso de meritos	3	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	3	0%
	Solicitud orientacion curadurias	3	0%
	Informacion Testamento	3	0%
	Estudio existencia derechos reales	3	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	3	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	2	0%
	Informacion Estadistica	2	0%
	Solicitud certificacion de aportes	2	0%
	Recurso de apelacion	2	0%
	Informacion Sucesion	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Estado Recurso de Queja	2	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Solicitud Convenio VUR	1	0%
	Solicitud de Bono Pensional	1	0%
	Total	**1.330**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 70

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	16	23%
	Notario	42	60%
	Curador	5	7%
	Funcionario	3	4%
	Catastro	4	6%
	Total	**70**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	16	8%
	Curador	75	42	56%
	Notarios	907	5	1%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	3	0%
	Catastro	-	4	-
	Total		**70**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 421

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	165	39%
	Tramite Notarial	113	27%
	Servicios en Linea	40	10%
	Solicitud de correccion	21	5%
	Demora tramite registral	18	4%
	Mala prestacion del servicio notarial	15	4%
	Mala prestacion del servicio registral	14	3%
	Mala prestacion del servicio catastro	7	2%
	Mala prestacion del servicio curadurias	5	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	1%
	Tramite Nivel Central	4	1%
	Demora proceso de registro	4	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	1%
	Demora correccion	3	1%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	2	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Mala prestacion del servicio nivel central	1	0%
	Total	**421**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupcion	Oficinas de Registro	1	50%
	Notarias	1	50%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 582

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	232	40%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	130	22%
	Informacion sobre bienes inmuebles	114	20%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	68	12%
	Prohibicion de enajenar	38	7%
	Total	**582**	**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	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 197

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	197	100%
	Total	**197**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por competencia = 478

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	237	50%
	Traslados	177	37%
	Registraduria (Registros civiles)	37	8%
	Catastro	26	5%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**478**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 36

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	36	100%
	Total	**36**	**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 3.118 equivalente al 33%, seguido del canal chat con 2.758 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 29%. En tercer lugar el canal telefónico con un 24% equivalente a 2.262 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 780 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 8% y por último el correo electrónico con 591 equivalente al 6%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en noviembre correspondiente a 11.523 con diciembre equivalente a 9.509, se observa un decrecimiento del 17%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.758 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 18% pasando de 3.349 en noviembre a 2.758 en diciembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 12% pasando de 2.585 en noviembre a 2.262 en diciembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 37% pasando de 430 en noviembre a 591 en diciembre. De los cuales 591 se respondieron de manera inmediata y 382 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 18% pasando de 3.809 en noviembre a 3.118 en diciembre.

- Se observa un decrecimiento del 42% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.350 en noviembre a 780 en diciembre.

- En diciembre, se atendieron 2.262 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 2.188 llamadas equivalente al 97% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 74, equivalente al 3%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.330 lo que equivale al 43%. En segundo lugar las peticiones entre autoridades con el 19%, equivalente a 582 solicitudes. En tercer lugar traslado por no competencia con 478 equivalente al 15%. En cuarto lugar los reclamos con 421 equivalente al 14%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 197 equivalente al 6% y por último las quejas con 70, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 376, lo que equivale al 22% menos frente a noviembre con 1.706 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 1.330 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron información general registral con 229 equivalente al 17%, seguido de solicitud de corrección con 163 equivalente al 12%. En tercer lugar trámite registral con 116 equivalente al 9%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 102 equivalente al 8%. En quinto información general áreas administrativas con 97 equivalente al 7%. En sexto lugar información general notarial con 91 equivalente al 7% y en séptimo lugar solicitud orientación registral con 67 equivalente al 5%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 117 lo que equivale al 17% menos frente a octubre con 688 reclamos.

- Se recibieron 421 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 165 equivalente al 39%, seguido de trámite notarial con 113 equivalente al 27%. En tercer lugar servicios en línea con 40 equivalente al 10%. En cuarto lugar solicitud de corrección con 21 equivalente al 5%. En quinto lugar demora en trámite registral con 18 equivalente al 4%. En sexto lugar mala prestación del servicio notarial con 15equivalente al 4% y en sétimo lugar mala prestación del servicio registral con 14 equivalente al 3%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 25, lo que equivale al 26% menos frente a noviembre con 95.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Las 70 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 16 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 8%. De 907 Notarias, se presentaron 5 quejas contra notarios, lo que equivale al 1%. Se presentaron 42 quejas contra curadores. Se presentaron 3 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y cuatro contra Catastro.

- Se recibieron 582 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 232 peticiones entre autoridades, 130 solicitudes inscripción medida cautelar, 114 información sobre bienes inmuebles, 68 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 38 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 478 traslados por no competencia equivalente al 15% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 237 a notarias, 177 traslados, 37 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 26 a Catastro y una 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.