OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ENERO 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

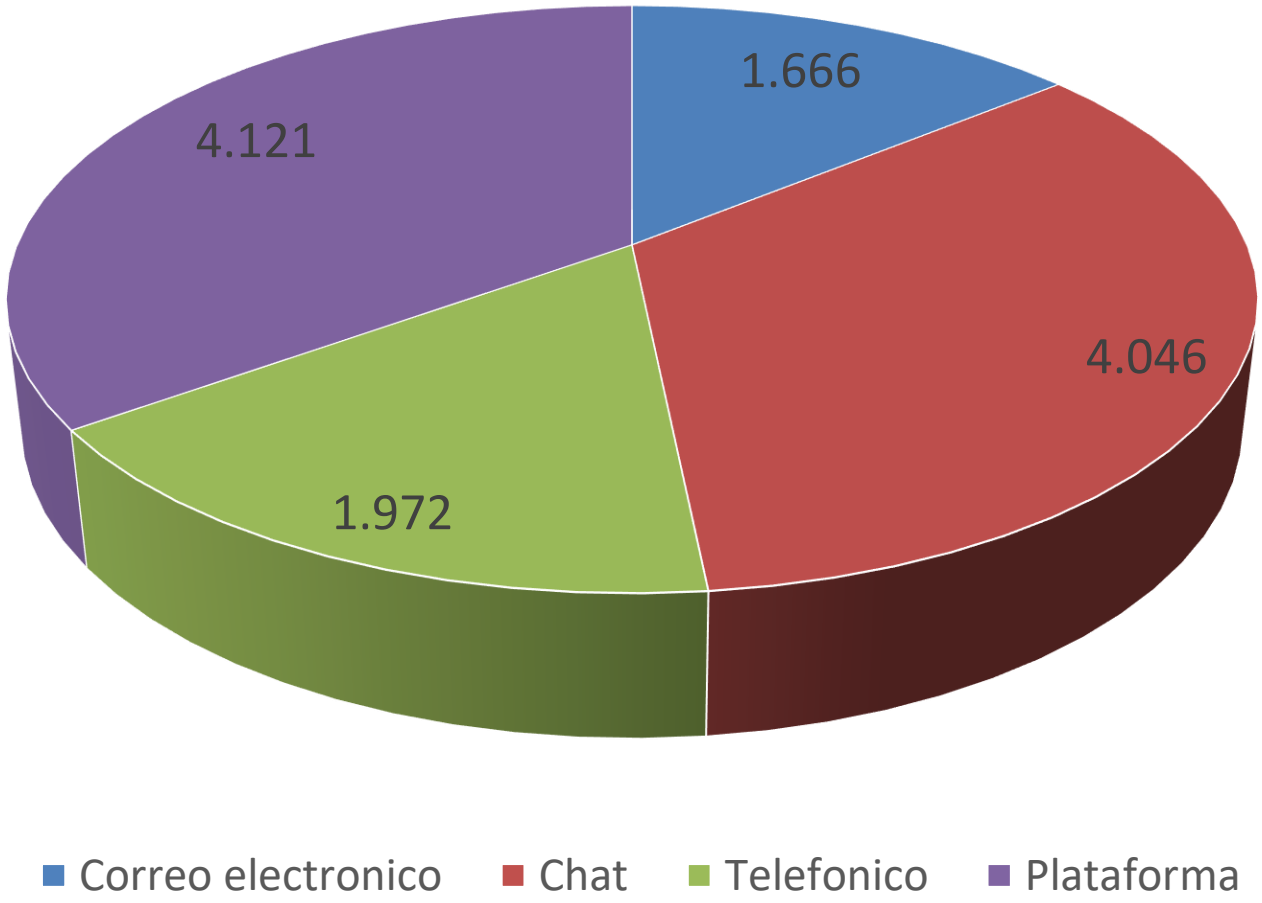
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 11.805

Canal	Enero	Porcentaje
Correo electronico	1.666	14%
Chat	4.046	34%
Telefonico	1.972	17%
Plataforma	4.121	35%
Total	**11.805**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



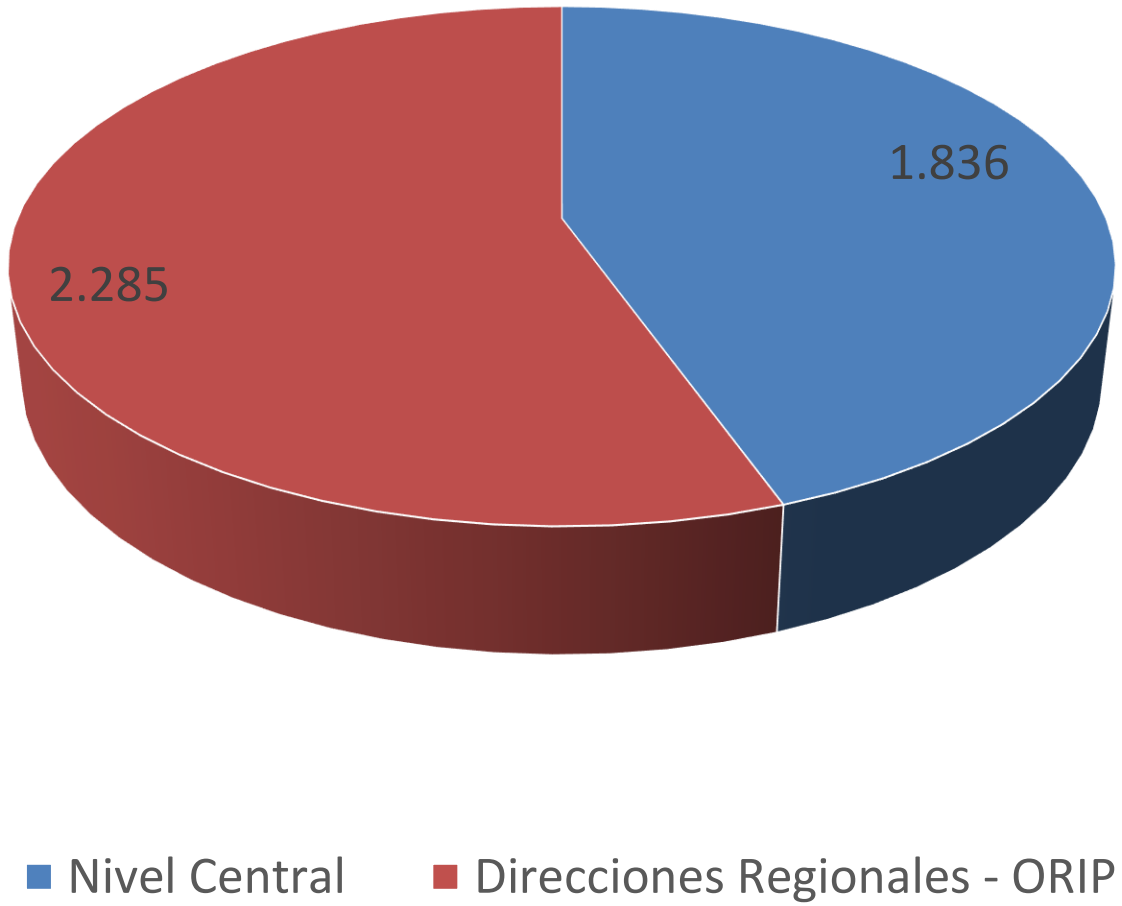
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.121

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.836	45%
Direcciones Regionales - ORIP	2.285	55%
Total	**4.121**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



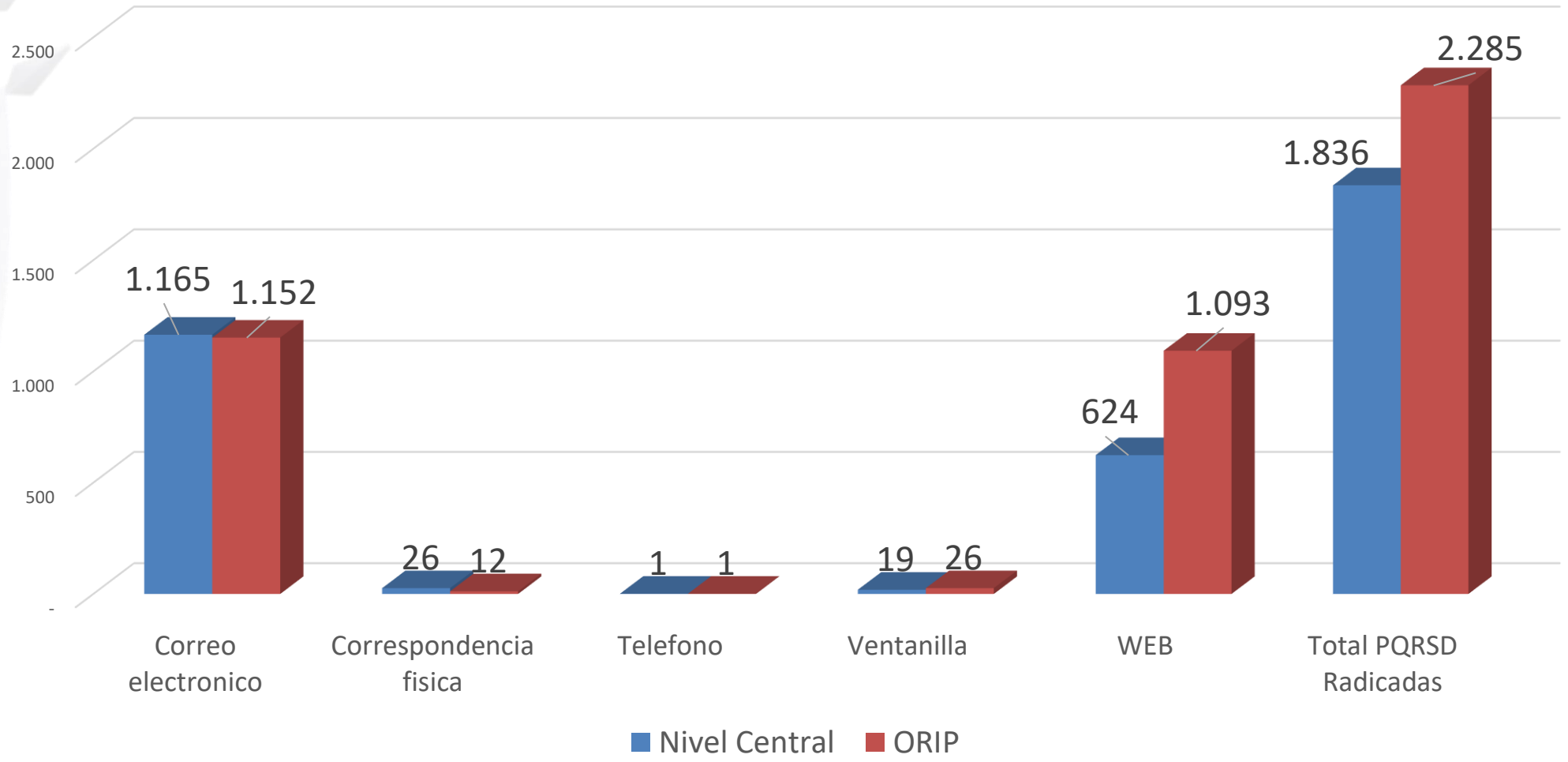
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.121

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electrónico	Correspondencia fisica	Teléfono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1	1.165	26	1	19	624	1.836
ORIP	1	1.152	12	1	26	1.093	2.285
Total	**2**	**2.317**	**38**	**2**	**45**	**1.717**	**4.121**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.121

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Registro	-	94	3	-	1	60	158
Delegada para P.R.F de Tierras	-	189	2	-	1	31	223
Dirección Administrativa y Financiera	-	61	4	-	2	28	95
Direccion de Administracion Notarial	-	26	-	-	2	16	44
Direccion de Contratacion	-	11	-	-	-	5	16
Dirección de Talento Humano	-	25	3	-	2	6	36
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	1	162	7	-	9	116	295
Dirección Tecnica de Registro	-	224	1	1	1	66	293
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	1	2
Oficina Asesora Juridica	-	32	1	-	-	42	75
Oficina de Atención al Ciudadano	-	282	2	-	1	233	518
Oficina de control disciplinario interno	-	11	2	-	-	4	17
Oficina de tecnologias de la información	-	9	-	-	-	8	17
Secretaria General	-	5	-	-	-	2	7
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	33	1	-	-	6	40
Total	**1**	**1.165**	**26**	**1**	**19**	**624**	**1.836**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	78	2	-	-	92	172
Caribe	1	190	2	-	-	170	363
Centro	-	759	7	-	26	681	1.473
Orinoquia	-	40	1	-	-	19	60
Pacifica	-	85	-	1	-	131	217
Total	**1**	**1.152**	**12**	**1**	**26**	**1.093**	**2.285**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 1.836

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	158	89	69	-	69
Delegada para P.R.F. de Tierras	223	124	99	-	99
Dirección Administrativa y Financiera	95	89	6	-	6
Direccion de Administracion Notarial	44	41	3	-	3
Direccion de Contratacion	16	12	4	-	4
Dirección de Talento Humano	36	18	18	3	15
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	295	34	261	20	241
Dirección Tecnica de Registro	293	254	39	21	18
Oficina Asesora de Planeacion	2	2	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	75	21	54	2	52
Oficina de Atención al Ciudadano	518	516	2	-	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	17	7	10	-	10
Oficina de Tecnologias de la Información	17	17	-	-	-
Secretaria General	7	3	4	-	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	40	4	36	-	36
Total	**1.836**	**1.231**	**605**	**46**	**559**

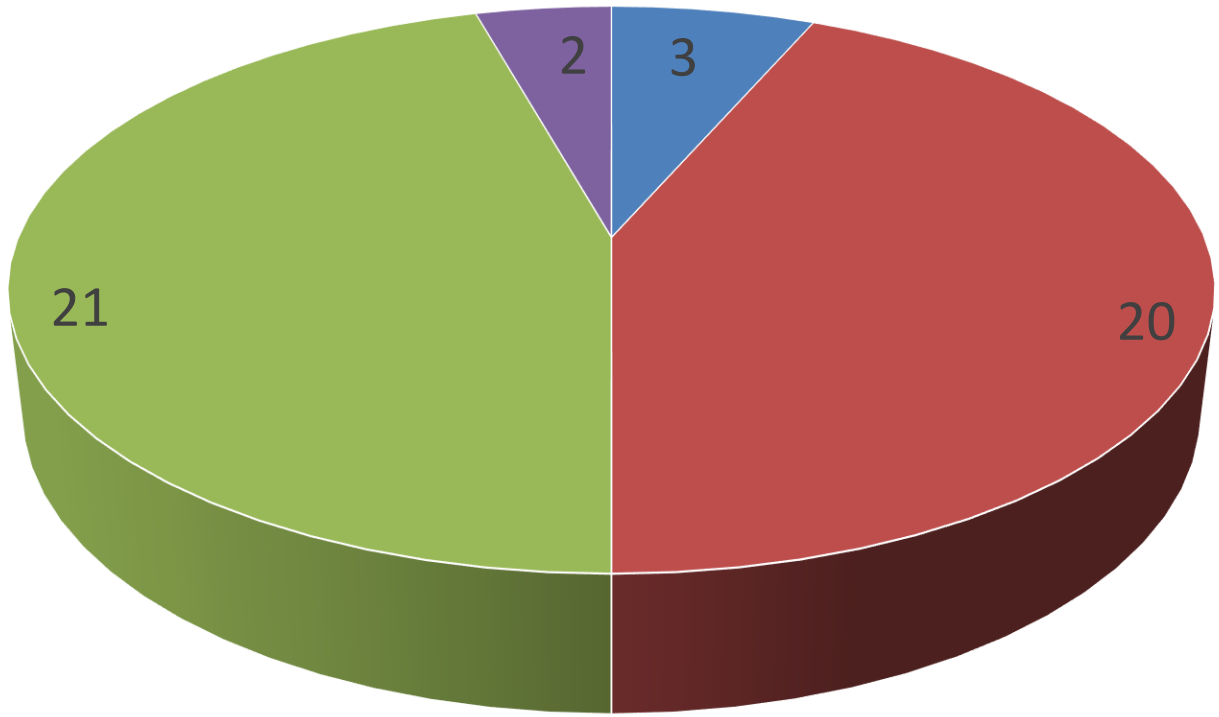
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de enero - Nivel Central = 46

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Dirección de Talento Humano	3
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	20
Dirección Tecnica de Registro	21
Oficina Asesora Juridica	2
Total	**46**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección de Talento Humano	13
Despacho del Superintendente	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Delegada para el Registro	-
Oficina Asesora Juridica	4
Oficina Asesora de Planeacion	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-
Direccion de Contratacion	11
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9
Direccion Administracion Notarial	1
Direccion Tecnica de Registro	21
Secretaria General	-
Regional Andina	-
Total	**463**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

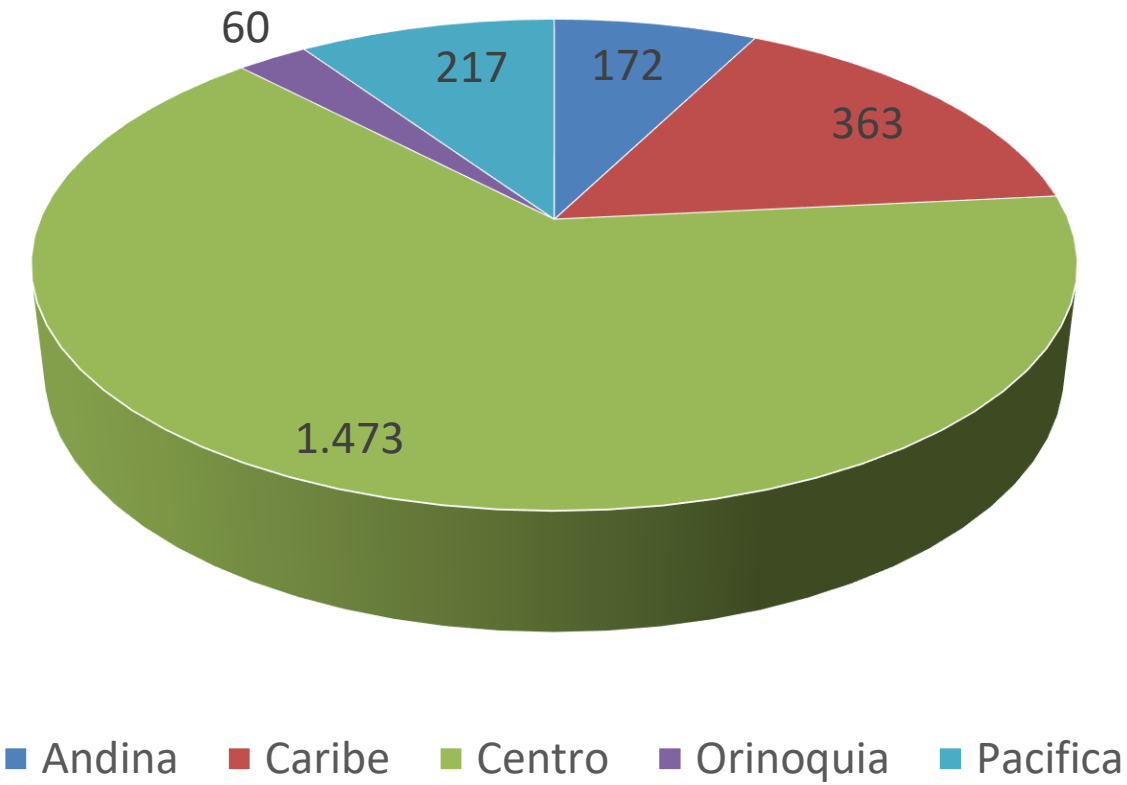
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.285

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	172	151	21	1	20
Caribe	363	293	70	16	54
Centro	1.473	907	566	28	538
Orinoquia	60	52	8	-	8
Pacifica	217	146	71	10	61
Total	**2.285**	**1.549**	**736**	**55**	**681**

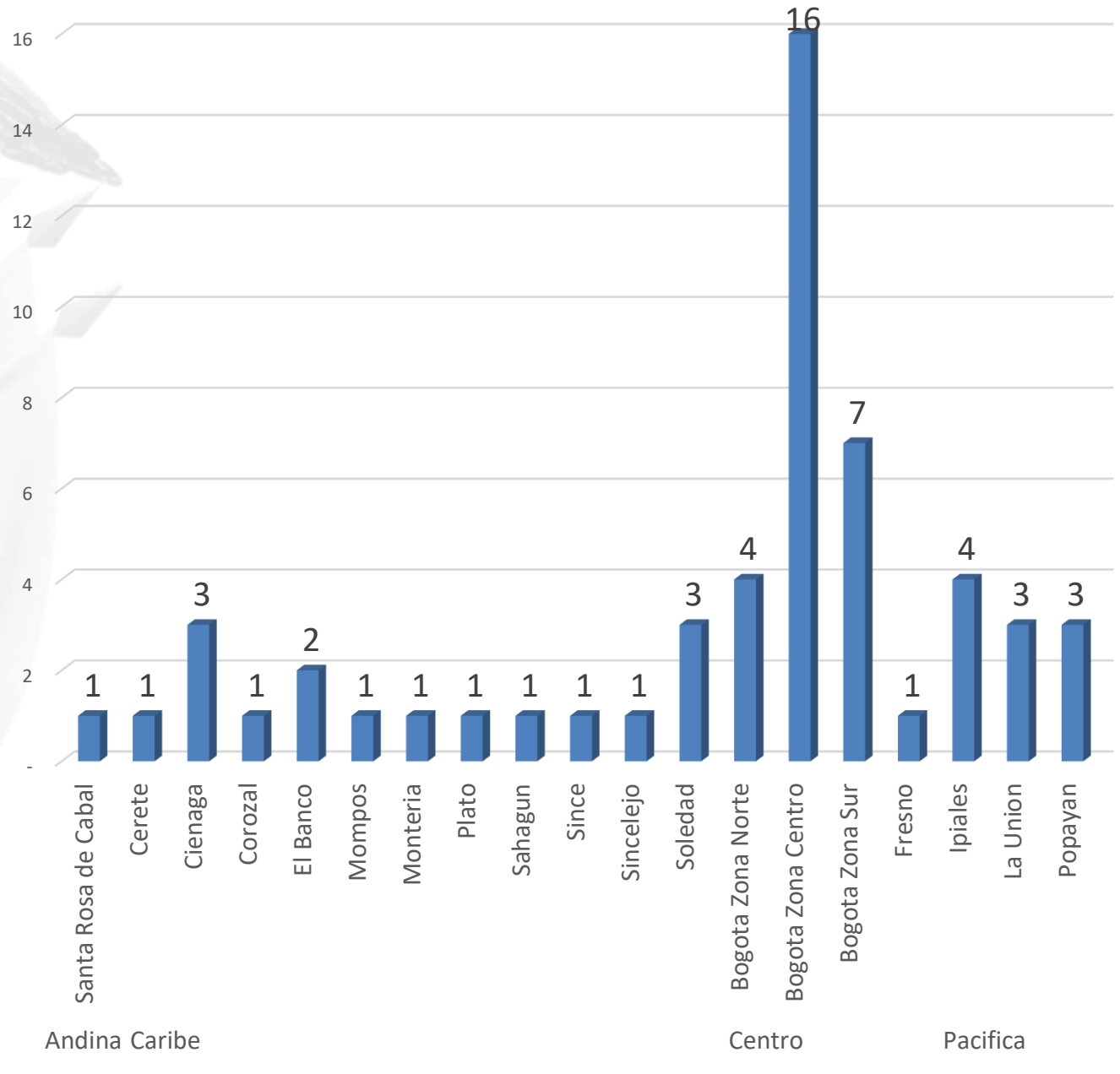
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de enero - ORIP = 55

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Santa Rosa de Cabal	1
Caribe	Cerete	1
	Cienaga	3
	Corozal	1
	El Banco	2
	Mompos	1
	Monteria	1
	Plato	1
	Sahagun	1
	Since	1
	Sincelejo	1
	Soledad	3
Centro	Bogota Zona Norte	4
	Bogota Zona Centro	16
	Bogota Zona Sur	7
	Fresno	1
Pacifica	Ipiales	4
	La Union	3
	Popayan	3
	Total	**55**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)
Andina	27
Centro	493
Caribe	61
Orinoquia	-
Pacifica	59
Total	**640**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)
Andina	Marinilla	23
	Montelíbano	3
	Santa Rosa de Cabal	1
Centro	Bogotá Zona Norte	7
	Bogotá Zona Centro	27
	Bogotá Zona Sur	433
	Cáqueza	3
	Cachira	1
	Espinal	1
	Fresno	3
	Miraflores	6
	Moniquirá	1
	La Mesa	4
	Puerto Boyaca	3
	Soacha	2
	Velez	2
Caribe	Cerete	17
	Cienaga	15
	Chinu	1
	Corozal	1
	El Banco	6
	El Carmen de Bolivar	1
	Mompos	1
	Monteria	2
	Sahagun	1
	Simiti	1
	Since	1
	Sincelejo	1
	Sitionuevo	9
	Soledad	3
	Plato	1
Pacifica	Cali	1
	Cartago	8
	Guapi	1
	Ipiales	13
	La Union	20
	Pasto	4
	Palmira	2
	Popayan	5
	Quibdo	1
	Santander de Quilichao	4
	Total	**640**

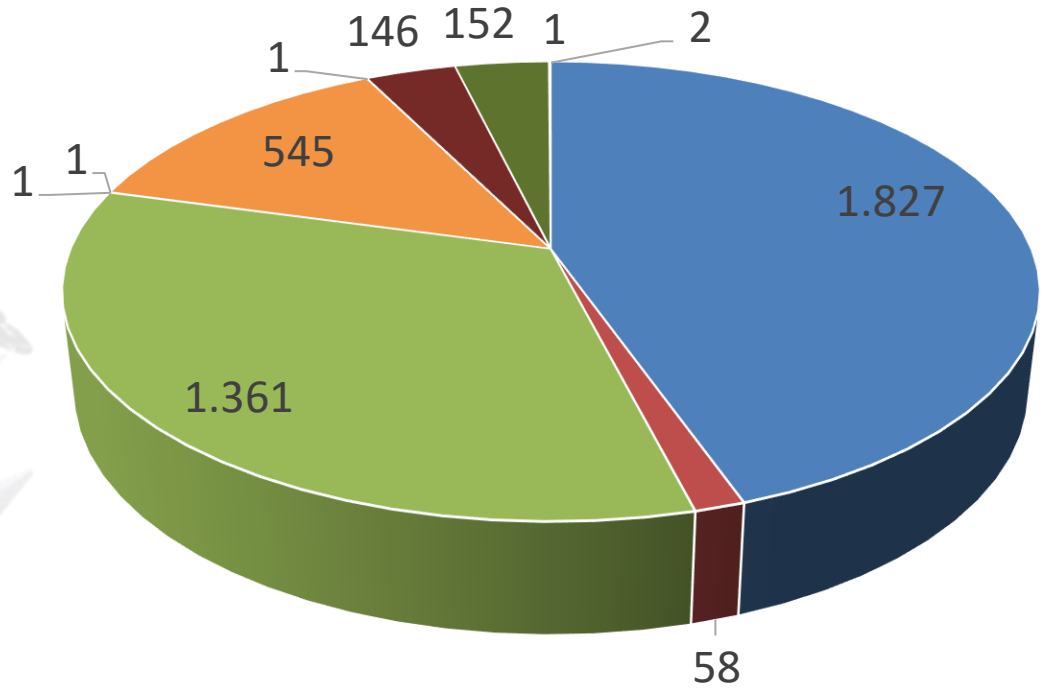
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	1.827	45%
2	Quejas	58	1%
3	Reclamos	1.361	33%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	1	0%
6	Peticion entre Autoridades	545	13%
7	Defensoría del Pueblo	1	0%
8	Peticiones Incompletas	146	4%
9	Traslado No Competencia	152	4%
10	Otros	1	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.827

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	231	13%
	Información General areas administrativas	227	12%
	Solicitud de correccion	215	12%
	Informacion estado tramite registral	187	10%
	Información General Notarial	94	5%
	Información General formalización, restitución y protección de Tierras	89	5%
	Tramite registral	82	4%
	Consultas Juridicas	72	4%
	Interés Particular	63	3%
	Solicitud orientacion registral	58	3%
	Tramite nivel central	53	3%
	Informacion estado proceso de registro	48	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	40	2%
	Informacion estado solicitud correccion	36	2%
	Solicitud de Documentos	33	2%
	Curadurias	30	2%
	Actualizacion base de datos	30	2%
	Certificado especial de pertenencia	24	1%
	Estado recurso reposicion	22	1%
	Numero de matricula por traslado	17	1%
	Estado actuacion administrativa	16	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	13	1%
	Recurso de reposicion	12	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	11	1%
	Recurso de apelacion	11	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	11	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	9	0%
	Certificado de no propiedad	9	0%
	Formalizacion	8	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	8	0%
	Solicitud orientacion notarial	8	0%
	Solicitud certificacion de aportes	8	0%
	Informacion Testamento	8	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	6	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	6	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	5	0%
	Solicitud de subsidio	4	0%
	Estado recurso apelacion	4	0%
	Solicitud bono pensional	4	0%
	Solicitud convenio VUR	4	0%
	Concursos de meritos	2	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Informacion estadistica	2	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Solicitud orientacion curadurías	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Informacion Sucesion	1	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	1	0%
	Total	**1.827**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 58

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	15	26%
	Notario	35	60%
	Curador	1	2%
	Funcionario	7	12%
	Total	**58**	**100%**

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	15	8%
	Notarios	907	35	4%
	Curador	75	1	1%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	7	0%
	Total		**58**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.361

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	517	38%
	Solicitud de correccion	368	27%
	Tramite Notarial	134	10%
	Demora tramite registral	77	6%
	Demora corrección	47	3%
	Demora proceso de registro	43	3%
	Mala prestación del servicio registral	42	3%
	Servicios en Línea	29	2%
	No prestacion del servicio registral	19	1%
	Tramite Nivel central	17	1%
	Corrección base de datos	14	1%
	Mala prestación del servicio notarial	10	1%
	Error de base de datos	8	1%
	Solicitud de subsidio	5	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	3	0%
	Mala prestación del servicio catastro	3	0%
	Demora actuacion administrativa	3	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	2	0%
	No prestación del servicio notarial	2	0%
	Mala prestación del servicio nivel central	2	0%
	Atención Telefónica	2	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
	Falta de papel Notarial	1	0%
	Demora correcion error de digitacion u ortografico	1	0%
	Atencion Chat	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
	Informacion pagina Web	1	0%
	Total	**1.361**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

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

Categoría Denuncia = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Notarias	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Categoría Peticiones entre autoridades = 545

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	249	46%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	117	21%
	Prohibicion de enajenar	96	18%
	Informacion sobre bienes inmuebles	49	9%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	34	6%
	Total	**545**	**100%**

Categoría Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo =1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Defensoria del Pueblo	Defensoria del Pueblo	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Categoría Peticiones incompletas = 146

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	146	100%
	Total	**146**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 152

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	70	46%
	Notarias	38	25%
	Registraduria (Registros civiles)	38	25%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	4	3%
	Catastro	2	1%
	Total	**152**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría otros = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Tramite Nivel Central	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Categoría Desistimiento = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Categoría Felicitaciones = 0

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 4.121, equivalente al 35%, seguido del chat con un 34%. En tercer lugar el canal telefónico con un 17% equivalente a 1.972 atenciones y por ultimo el canal correo electrónico con un 14% equivalente a 1.666 correos.

- Para atender las 1.972 llamadas telefónicas, se utilizaron tres extensiones: la *1080* atendió 1.459 llamadas equivalente al 74%, la *1217* atendió 341 llamadas equivalente al 17% y la *1269* atendió 172 llamadas equivalente al 9%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 1.827 lo que equivale al 45%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.361 equivalente al 33% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 13%.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron información general registral con 231, equivalente al 13%. En segundo lugar información general de áreas administrativas con 227, equivalente al 12%. En tercer lugar, solicitudes de corrección con 215, equivalente al 12%. En cuarto lugar, información estado tramite registral con 187, equivalente al 10%. En quinto lugar, información general notarial, con 94, equivalente al 5%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 517 equivalente al 38%, solicitud de corrección con 368 equivalente al 27%, tramites notariales con 134, equivalente al 10% , demora tramite registral con 77 equivalente al 6% y demora corrección con 47, equivalente al 3%.

- Las 58 quejas equivalen al 1%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 15 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 8%. De 907 Notarias, se presentaron 35 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. De 75 Curadurías, se presento una queja contra Curadores, lo que equivale al 1% y se presentaron 7 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

- Se realizaron 152 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 70 traslados, 38 a notarias, 38 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 a Gobernaciones (impuesto de registro) y 2 a Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 545 peticiones entre autoridades equivalente al 13% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 249 peticiones entre autoridades, 117 solicitudes de inscripción de medidas cautelares, 96 prohibiciones de enajenar, 49 solicitudes de información sobre bienes inmuebles y 34 solicitudes de cancelación medida cautelar.

- Se recibieron 1.666 correos electrónicos, de los cuales 794 se respondieron de manera inmediata y 872 se enviaron a correspondencia para radicación.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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