SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSDF – ENERO 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

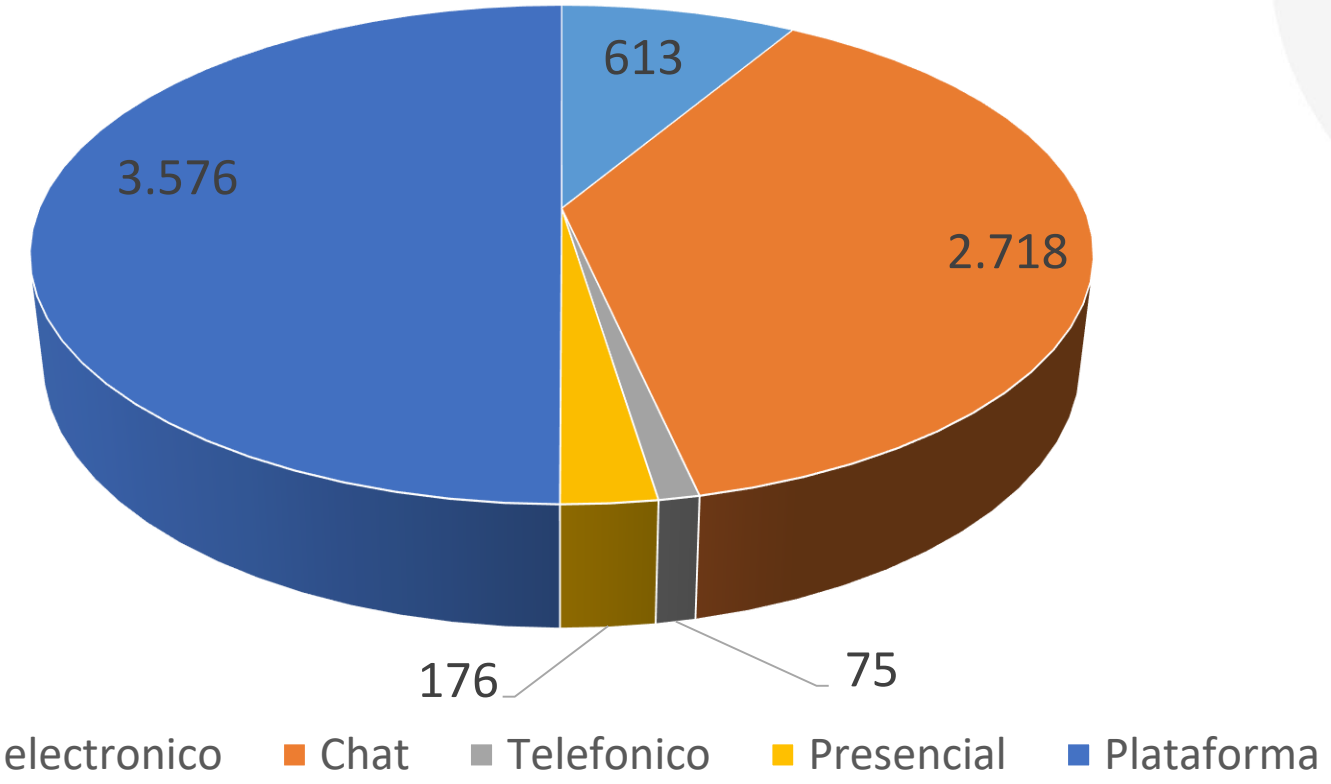
Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas por canal = 7.158

Canal	Enero	Porcentaje
Plataforma	3.576	50%
Chat	2.718	38%
Correo electrónico	613	9%
Presencial	176	2%
Telefónico	75	1%
Total	**7.158**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

Canal Virtual - Plataforma

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 1.862

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	28	18	10	-	10
Delegada para el Notariado	11	2	9	-	9
Delegada para el Registro	62	31	31	-	31
Delegada para P.R.F. de Tierras	57	34	23	1	22
Direccion Administrativa y Financiera	82	12	70	14	56
Dirección de Talento Humano	36		36	16	20
Direccion Tecnica de Registro	150	127	23	-	23
Direccion de Administracion Notarial	87	41	46	2	44
Dirección de Contratación	9	5	4	-	4
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	252	53	199	57	142
IVC Catastral	29	24	5	-	5
Oficina Asesora de Planeacion	8	2	6	1	5
Oficina Asesora Juridica	155	8	147	-	147
Oficina de Atencion al Ciudadano	863	847	16	-	16
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	-	-	-
Oficina de Control Interno	1	1	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8	8	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	22	19	3	-	3
Total	**1.862**	**1.234**	**628**	**91**	**537**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.576

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	28
Delegada para el Notariado	11
Delegada para el Registro	62
Delegada para P.R.F. de Tierras	57
Direccion Administrativa y Financiera	82
Direccion de Talento Humano	36
Direccion Tecnica de Registro	150
Direccion de Administracion Notarial	87
Direccion de Contratacion	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	252
IVC Catastral	29
Oficina Asesora de Planeacion	8
Oficina Asesora Juridica	155
Oficina de Atencion al Ciudadano	863
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	22
Total	**1.862**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	1.862	52%
Direcciones Regionales - ORIP	1.714	48%
Total	**3.576**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Radicadas
Andina	132
Caribe	529
Centro	731
Orinoquia	97
Pacifica	225
Total	**1.714**

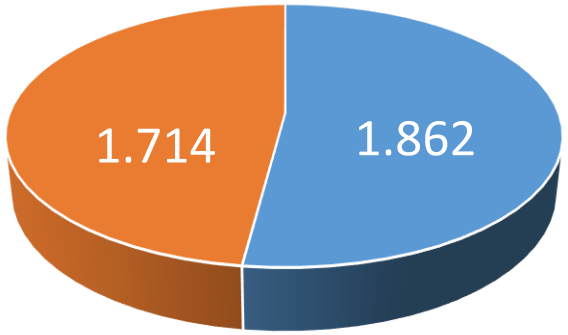
Fuente: Plataforma SISG

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma Canales de entrada = 3.576

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.862	52%
Direcciones Regionales - ORIP	1.714	48%
Total	**3.576**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	18	2	-	-	-	8	28
Delegada para el Notariado	-	10	1	-	-	-	-	11
Delegada para el Registro	-	41	1	-	-	3	17	62
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	52	1	-	-	1	3	57
Direccion Administrativa y Financiera	-	61	-	-	-	6	15	82
Direccion de Talento Humano	-	29	1	-	-	1	5	36
Direccion Tecnica de Registro	-	134	4	-	-	2	10	150
Direccion de Administracion Notarial	-	63	1	-	-	1	22	87
Direccion de Contratacion	-	2	-	-	-	-	7	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	167	4	-	-	9	72	252
IVC Catastral	-	23	1	-	-	1	4	29
Oficina Asesora de Planeacion	-	4	-	-	-	-	4	8
Oficina Asesora Juridica	-	119	3	-	-	3	30	155
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	597	8	-	1	8	249	863
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	2	-	-	-	-	-	2
Oficina de Control Interno	-	1	-	-	-	-	-	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	6	-	-	-	-	2	8
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	14	-	-	-	2	6	22
Total	**-**	**1.343**	**27**	**-**	**1**	**37**	**454**	**1.862**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	63	1	-	-	2	66	132
Caribe	168	3	-	-	1	357	529
Centro	468	7	-	1	17	238	731
Orinoquia	78	1	-	-	1	17	97
Pacifica	152	-	-	1	2	70	225
Total	**929**	**12**	**-**	**2**	**23**	**748**	**1.714**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 125

Canales	PQRSD Retornadas Enero
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	104
Canal Virtual - Plataforma ORIP	21
Total	**125**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atencion al Ciudadano	27
Oficina de Tecnologias de la Informacion	25
Direccion Tecnica de Registro	19
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	9
Delegada para el Registro	7
Delegada para el Notariado	6
Direccion de Administracion Notarial	3
Direccion de Contratacion	3
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	2
Subdireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Despacho del Superintendente	1
Total	**104**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Centro	9
Cali	2
Piedecuesta	2
Bogota Zona Norte	1
Cartagena	1
Medellin Norte	1
Monteria	1
Neiva	1
Palmira	1
Pereira	1
Tunja	1
Total	**21**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	Enero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	3.576
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	125
% No Conforme	**3,50%**

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

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
Menos de 12 horas	343	28%
6 dias	150	12%
7 dias	128	10%
Entre 13 y 23 horas	113	9%
1 dia	63	5%
5 dias	37	3%
8 dias	36	3%
10 dias	32	3%
21 dias	32	3%
4 dias	31	3%
13 dias	27	2%
19 dias	27	2%
2 dias	26	2%
14 dias	26	2%
20 dias	24	2%
12 dias	21	2%
18 dias	19	2%
11 dias	17	1%
9 dias	16	1%
3 dias	14	1%
22 dias	13	1%
17 dias	10	1%
15 dias	9	1%
24 dias	8	1%
16 dias	5	0%
23 dias	5	0%
25 dias	1	0%
27 dias	1	0%
26 dias	-	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.234**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Enero	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**1.862**
PQRSDF Vencidas		91
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.771**
Porcentaje		95%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.234**
Pendientes en Términos		**537**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	537	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.862**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**628**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2024 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Vencidas Enero
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	57
Dirección de Talento Humano	16
Dirección Administrativa y Financiera	14
Dirección de Administración Notarial	2
Delegada para P.R.F. de Tierras	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Total	**91**

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Oficina de Tecnologias de la Informacion	1	-
Direccion de Talento Humano	10	8
Direccion Administrativa y Financiera	18	9
Direccion de Administracion Notarial	-	3
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	-	9
Total	**29**	**29**
		0%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

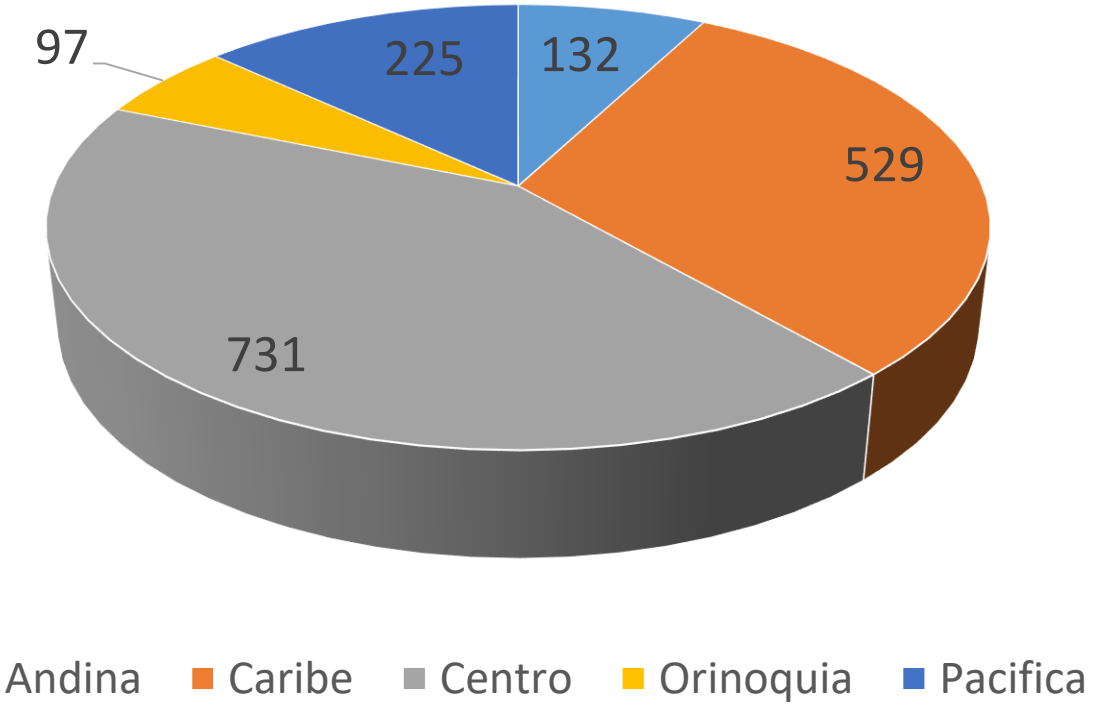
Canal Virtual – Plataforma

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas por Región = 1.714

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	132	100	32	-	32
Caribe	529	312	217	4	213
Centro	731	612	119	3	116
Orinoquia	97	79	18	1	17
Pacifica	225	197	28	2	26
Total	**1.714**	**1.300**	**414**	**10**	**404**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

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

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
1 dia	160	12%
6 dias	111	9%
2 dias	105	8%
3 dias	97	7%
11 dias	87	7%
Menos de 12 horas	86	7%
5 dias	86	7%
4 dias	80	6%
Entre 13 y 23 horas	69	5%
7 dias	64	5%
8 dias	37	3%
12 dias	36	3%
10 dias	34	3%
14 dias	34	3%
9 dias	29	2%
13 dias	29	2%
15 dias	25	2%
19 dias	25	2%
17 dias	24	2%
18 dias	20	2%
21 dias	19	1%
20 dias	13	1%
16 dias	11	1%
22 dias	9	1%
24 dias	3	0%
27 dias	3	0%
26 dias	2	0%
28 dias	1	0%
Mas de un mes	1	0%
23 dias	-	0%
25 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Total	**1.300**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Enero	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**1.714**
PQRSDF Vencidas		10
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.704**
Porcentaje		99,42%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.300**
Pendientes en Términos		**404**
Pendientes por aprobar	71	-
En tramite	333	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.714**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**10**

Fuente: Plataforma SISG

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Andina	4	3
Centro	10	10
Caribe	23	159
Orinoquia	1	2
Pacifica	6	6
Total	**44**	**180**
		309%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Andina	Armenia	-	1
	Marinilla	-	1
	Santa Rosa de Osos	2	-
	Santo Domingo	1	1
	Urrao	1	-
	Total	**4**	**3**
			-25%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Centro	Bogotá Zona Norte	-	1
	Bucaramanga	1	-
	Chaparral	-	1
	Honda	3	-
	Ibagué	-	3
	Líbano	4	5
	Puerto Boyacá	1	-
	Purificación	1	-
	Total	**10**	**10**
			0%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Caribe	Cienaga	1	-
	Chimichagua	1	-
	Corozal	-	1
	El Banco	1	1
	Plato	-	2
	Riohacha	5	1
	Sabanalarga	1	1
	San Juan del Cesar	-	1
	Sahagun	1	1
	Sitionuevo	13	9
	Soledad	-	142
	Total	**23**	**159**
			591%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Orinoquia	Puerto Asis	1	1
	San Martin	-	1
	Total	**1**	**2**
			100%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)
Pacifica	Caloto	1	-
	La Cruz	-	1
	Pasto	-	3
	Palmira	3	-
	Quibdo	2	-
	Santander de Quilichao	-	2
	Total	**6**	**6**
			0%

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

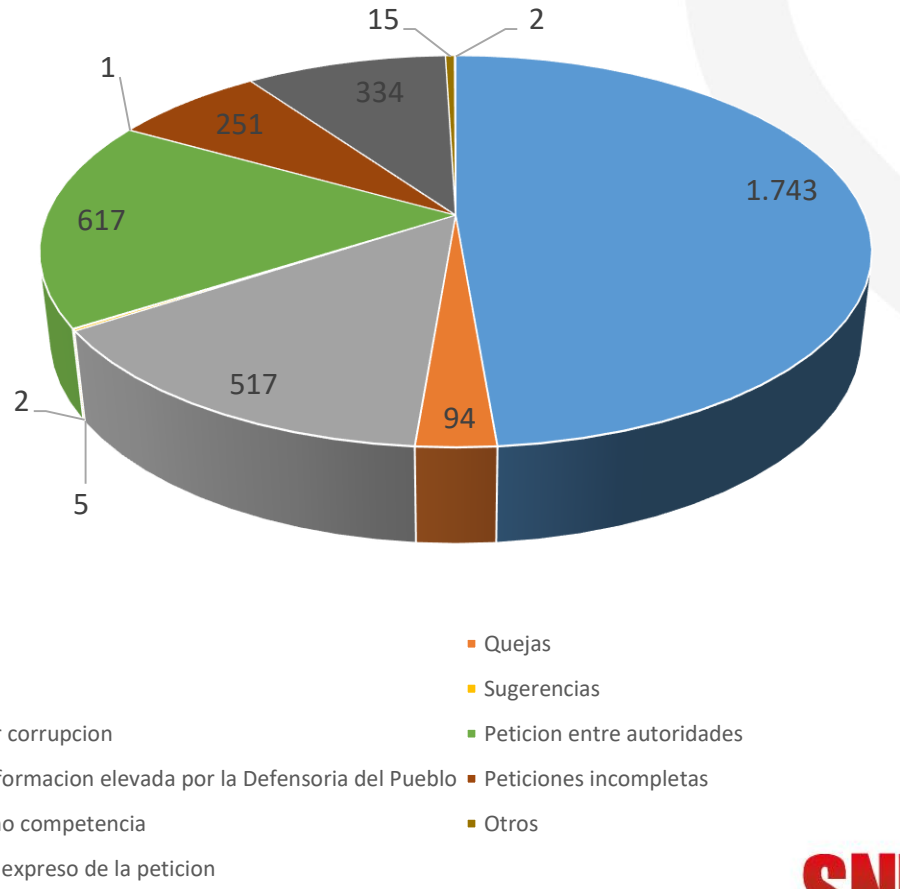
Tipologías PQRSDF

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Categorías PQRSDF

N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	1.743	49%
2	Quejas	94	3%
3	Reclamos	517	14%
4	Sugerencias	5	0%
5	Denuncias por corrupcion	2	0%
6	Peticion entre autoridades	617	17%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	251	7%
9	Traslado por no competencia	334	9%
10	Otros	15	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%

Fuente: Plataforma SISG



Categoría Peticiones = 1.743

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Informacion estado solicitud correccion	265	15%
	Información General Registral	220	13%
	Solicitud de correccion	167	10%
	Consultas Juridicas	144	8%
	Información General Notarial	124	7%
	Información General areas administrativas	113	6%
	Tramite registral	107	6%
	Informacion estado tramite registral	103	6%
	Solicitud orientacion registral	80	5%
	Solicitud de Documentos	61	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	49	3%
	Interés Particular	36	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	27	2%
	Tramite nivel central	26	1%
	Informacion estado proceso de registro	23	1%
	Solicitud orientacion notarial	18	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	16	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	16	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	14	1%
	Informacion Sucesion	13	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	12	1%
	Informacion Testamento	10	1%
	Certificado de no propiedad	9	1%
	Estado recurso reposicion	8	0%
	Estado recurso apelacion	7	0%
	Curadurias	6	0%
	Concurso de meritos	6	0%
	Recurso de reposicion	6	0%
	Solicitud de Bono Pensional	6	0%
	Actualizacion base de datos	5	0%
	Certificado especial de pertenencia	5	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	4	0%
	Informacion Estadistica	4	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	3	0%
	Solicitud orientacion curadurias	3	0%
	Solicitud certificacion de aportes	3	0%
	Solicitud bono pensional	3	0%
	Solicitud Convenio VUR	3	0%
	Recurso de apelacion	3	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	3	0%
	Estudio existencia derechos reales	3	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	1	0%
	Tramite Notarial	1	0%
	Informe de Congresistas	1	0%
	Estado actuacion administrativa	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Total	**1.743**	**100%**

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Categoría Quejas = 94

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	30	32%
	Notario	49	52%
	Curador	9	10%
	Funcionario	4	4%
	Catastro	2	2%
	Total	**94**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	30	15%
	Curador	75	9	12%
	Notarios	907	49	5%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	4	0%
	Catastro	-	2	-
	Total		**94**	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 517

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	167	32%
	Tramite Notarial	123	24%
	Solicitud de correccion	90	17%
	Servicios en Linea	34	7%
	Demora tramite registral	34	7%
	Mala prestacion del servicio notarial	17	3%
	Mala prestacion del servicio catastro	11	2%
	Mala prestacion del servicio registral	9	2%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	5	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	1%
	Tramite Nivel Central	4	1%
	Demora proceso de registro	4	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	3	1%
	Demora correccion	3	1%
	Error de base de datos	2	0%
	Demora actuacion administrativa	2	0%
	Correccion base de datos	2	0%
	No prestacion del servicio registral	1	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	Atencion Telefonica	1	0%
	Total	**517**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Sugerencias = 5

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	5	100%
	Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupcion	Notarias	1	50%
	Curadurias	1	50%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 617

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	269	44%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	136	22%
	Informacion sobre bienes inmuebles	90	15%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	70	11%
	Prohibicion de enajenar	52	8%
	Total	**617**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 251

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	251	100%
	Total	**251**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por competencia = 334

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	158	47%
	Notarias	133	40%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	32	10%
	Registraduria (Registros civiles)	8	2%
	Catastro	3	1%
	Total	**334**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Otros = 15

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	15	100%
	Total	**15**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

CONCLUSIONES

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 3.576, equivalente al 50%, seguido del canal chat con 2.718 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 38%. En tercer lugar el canal el correo electrónico con 613, equivalente al 9% En cuarto lugar presencial con 176, equivalente al 2% y por último el canal telefónico con 75, equivalente al 1%.

- En enero, se atendieron 75 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 67 llamadas equivalente al 89% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 8, equivalente al 11%. Esta disminución tan importante se debe al daño sufrido por la línea 601-3282121.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSDF, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.743 lo que equivale al 49%. En segundo lugar están las peticiones entre autoridades con 617, equivalente al 17%. Seguido de los reclamos con 517, equivalente al 14%. En cuarto lugar los traslado por no competencia con 334 equivalente al 9%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 251, equivalente al 7% y en sexto lugar las quejas con 94, equivalente al 3%.

- De los 517 reclamos presentados, los cinco más relevantes fueron: trámite registral con 167 equivalente al 32%, seguido de trámite notarial con 123 equivalente al 24%. En tercer lugar solicitud de corrección con 90 equivalente 17%. En cuarto lugar servicios en línea y demora en trámite registral con 34 cada uno equivalente al 7%. En quinto lugar mala prestación del servicio notarial con 17 equivalente al 3%.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

CONCLUSIONES

- De las 1.743 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: información estado solicitud corrección con 265 equivalente al 15%. Información General Registral con 220 equivalente al 13%. En tercer lugar solicitud de corrección con 167 equivalente 10%. En cuarto lugar las consultas jurídicas con 144 equivalente al 8% y en quinto lugar información general notarial con 124 equivalente al 7%.

- Se recibieron 617 peticiones entre autoridades recibidas durante el mes, las más importantes fueron: peticiones entre autoridades con 269 equivalente al 44%, seguido de las solicitudes de inscripción de medidas cautelares con 136 equivalente al 22%. En tercer lugar información sobre bienes inmuebles con 90 equivalente 15%. En cuarto lugar las solicitudes de cancelación de medidas cautelar con 70 equivalente al 11% y por último prohibición de enajenar con 52 equivalente al 8%.

- Se realizaron 334 traslados por no competencia y se distribuyeron de la siguiente manera: 158 traslados, 133 a Notarias, 32 a Gobernaciones (Impuesto de Registro), 8 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil y 3 a Catastro.

- Las 94 quejas están distribuidas de la siguientes manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 30 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 15%. De 75 curadurías, se presentaron 9 quejas contra curadores lo que equivalente al 12%, De 907 Notarias, se presentaron 49 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. Se presentaron 4 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 2 contra Catastro.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

CONCLUSIONES

- Se recibieron 1.023 correos electrónicos, de los cuales 613 se respondieron de manera inmediata y 410 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Durante enero de 2024 se radicaron 3.576 PQRSDF por medio de la Plataforma SISG, de las cuales se retornaron a la Oficina de Atención al Ciudadano 125, generando un porcentaje No Conforme de 3,50%. La meta del indicador establecido para la OAC es un 6%. Esto quiere decir que se cumplió con la meta.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

RECOMENDACIONES

- 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.

- En la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe cumplir con el protocolo de Bioseguridad de forma estricta ya que existe un contacto directo con los ciudadanos que se presentan a dicha oficina.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

RECOMENDACIONES

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

- 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.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública