SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSDF – FEBRERO 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

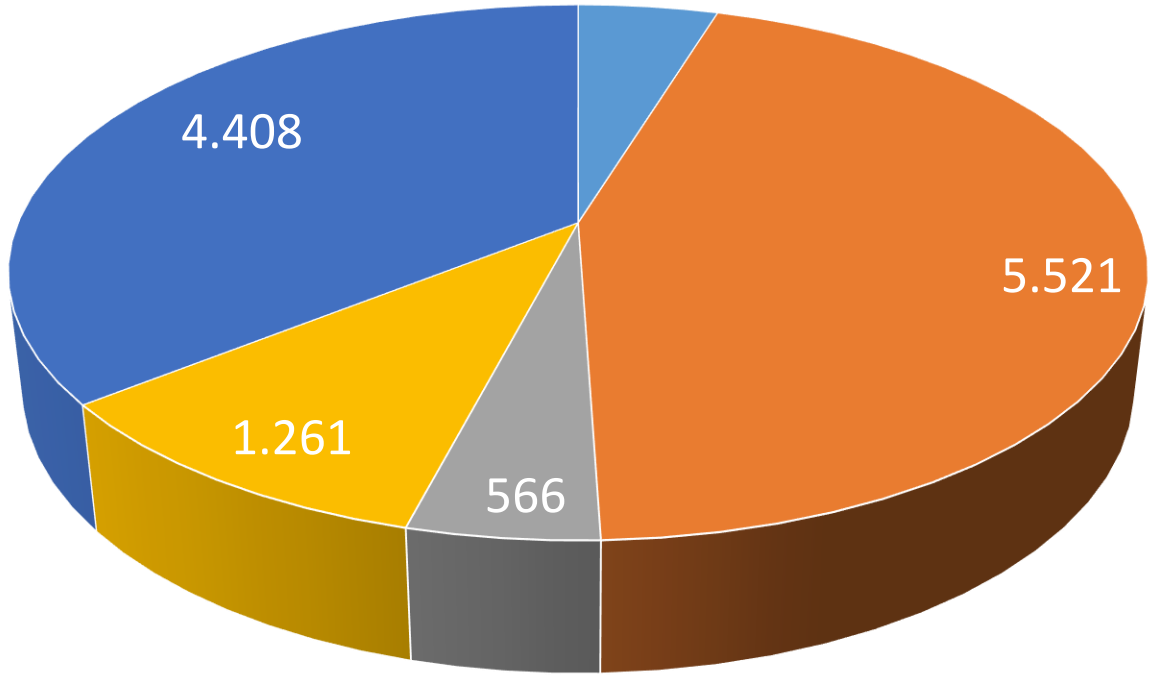
Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

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

PQRSDF radicadas por canal = 12.340

Canal	Febrero	Porcentaje
Chat	5.521	45%
Plataforma	4.408	36%
Presencial	1.261	10%
Correo electronico	584	5%
Telefonico	566	5%
Total	**12.340**	**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 = 2.576

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	26	12	14	-	14
Delegada para el Notariado	5	3	2	-	2
Delegada para el Registro	100	56	44	-	44
Delegada para P.R.F. de Tierras	128	68	60	-	60
Direccion Administrativa y Financiera	181	78	103	5	98
Direccion de Talento Humano	42	17	25	2	23
Direccion Regional Caribe	2		2	2	-
Direccion Regional Centro	1	1	-	-	-
Direccion Tecnica de Registro	153	109	44	-	44
Direccion de Administracion Notarial	87	59	28	-	28
Dirección de Contratación	14	8	6	-	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	350	43	307	47	260
IVC Catastral	52	25	27	-	27
Oficina Asesora de Planeacion	3	1	2	-	2
Oficina Asesora Juridica	160	8	152	-	152
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.225	1.176	49	-	49
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	1	-	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	17	11	6	-	6
Secretaria General	3	1	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	25	13	12	-	12
Total	**2.576**	**1.690**	**886**	**56**	**830**

Fuente: Plataforma SISG

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

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.408

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	26
Delegada para el Notariado	5
Delegada para el Registro	100
Delegada para P.R.F. de Tierras	128
Direccion Administrativa y Financiera	181
Direccion de Talento Humano	42
Direccion Regional Caribe	2
Direccion Regional Centro	1
Direccion Tecnica de Registro	153
Direccion de Administracion Notarial	87
Direccion de Contratacion	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	350
IVC Catastral	52
Oficina Asesora de Planeacion	3
Oficina Asesora Juridica	160
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.225
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	17
Secretaria General	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	25
Total	**2.576**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.576	58%
Direcciones Regionales - ORIP	1.832	42%
Total	**4.408**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Radicadas
Andina	156
Caribe	287
Centro	1.021
Orinoquia	103
Pacifica	265
Total	**1.832**

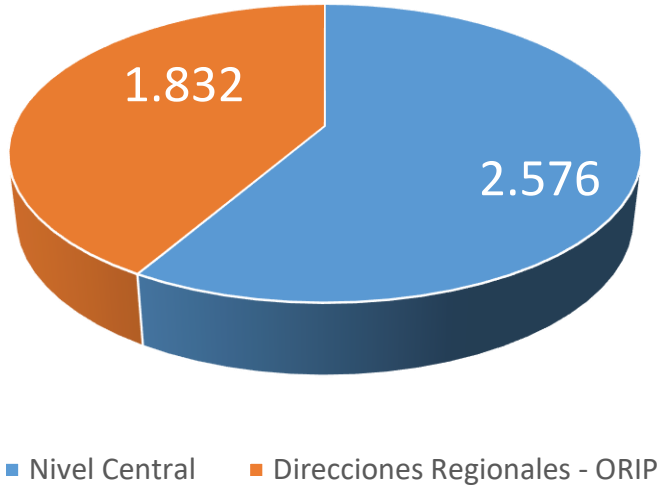
Fuente: Plataforma SISG

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma Canales de entrada = 4.408

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.576	58%
Direcciones Regionales - ORIP	1.832	42%
Total	**4.408**	**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	-	20	-	-	-	1	5	26
Delegada para el Notariado	-	4	-	-	-	-	1	5
Delegada para el Registro	-	59	5	-	-	4	32	100
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	111	1	-	-	4	12	128
Direccion Administrativa y Financiera	-	151	-	-	-	2	28	181
Direccion de Talento Humano	-	31	1	-	-	4	6	42
Direccion Regional Caribe	-	2				-	-	2
Direccion Regional Centro	-	1				-	-	1
Direccion Tecnica de Registro	-	115	20	-	-	3	15	153
Direccion de Administracion Notarial	-	54	2	-	1	3	27	87
Direccion de Contratacion	-	9	-	-	-	-	5	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	211	11	-	-	14	114	350
IVC Catastral	-	39	-	-	-	2	11	52
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	2	3
Oficina Asesora Juridica	-	122	-	-	-	5	33	160
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	849	9	-	1	12	354	1.225
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	2	-	-	-	-	-	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	15	-	-	-	1	1	17
Secretaria General	-	3	-	-	-	-	-	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	18	-	-	-	2	5	25
Total	**-**	**1.817**	**49**	**-**	**2**	**57**	**651**	**2.576**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	92	-	-	-	-	64	156
Caribe	190	1	-	-	2	94	287
Centro	710	6	-	1	23	281	1.021
Orinoquia	72	-	-	-	2	29	103
Pacifica	169	2	-	-	-	94	265
Total	**1.233**	**9**	**-**	**1**	**27**	**562**	**1.832**

Fuente: Plataforma SISG

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

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 185

Canal Virtual	PQRSDF Retornadas Febrero
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	135
Canal Virtual - Plataforma ORIP	50
Total	**185**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atencion al Ciudadano	29
Direccion Tecnica de Registro	20
Oficina Asesora Juridica	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	13
Direccion de Administracion Notarial	9
Delegada para P.R.F. de Tierras	8
Direccion Administrativa y Financiera	7
Delegada para el Registro	6
Direccion de Talento Humano	6
Delegada para el Notariado	5
Oficina de Tecnologias de la informacion	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	3
Direccion de Contratacion	3
Direccion Regional Andina	1
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**135**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Centro	13
Bogota Zona Norte	6
Cali	3
Cartagena	3
Marinilla	3
Bogota Zona Sur	2
Bucaramanga	2
Ibague	2
Tulua	2
Amalfi	1
Anserma	1
Chaparral	1
El Banco	1
Honda	1
Medellin Norte	1
Monteria	1
Piedecuesta	1
Popayan	1
Quibdo	1
Sincelejo	1
Tunja	1
Ubate	1
Villavicencio	1
Total	**50**

Fuente: Plataforma SISG

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

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	Febrero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	4.408
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	185
% No Conforme	**4,20%**

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 febrero 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	645	38%
7 dias	204	12%
Entre 13 y 23 horas	140	8%
6 dias	112	7%
2 dias	75	4%
1 dia	56	3%
21 dias	53	3%
13 dias	49	3%
3 dias	39	2%
4 dias	35	2%
14 dias	35	2%
5 dias	34	2%
15 dias	26	2%
11 dias	25	1%
18 dias	24	1%
10 dias	22	1%
20 dias	21	1%
12 dias	19	1%
19 dias	19	1%
16 dias	16	1%
8 dias	15	1%
17 dias	13	1%
9 dias	12	1%
24 dias	1	0%
22 dias	-	0%
23 dias	-	0%
25 dias	-	0%
26 dias	-	0%
27 dias	-	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.690**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Febrero	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**2.576**
PQRSDF Vencidas		56
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.520**
Porcentaje		98%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.690**
Pendientes en Términos		**830**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	830	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.576**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**886**

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	Enero	Febrero
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-
Delegada para el Notariado	-	-
Delegada para el Registro	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-
Direccion Administrativa y Financiera	14	5
Direccion de Talento Humano	16	2
Direccion Tecnica de Registro	-	-
Direccion de Administracion Notarial	2	-
Direccion de Contratacion	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	57	47
IVC Catastral	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	-
Oficina Asesora Juridica	-	-
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-
Oficina de Control Interno	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-
Direccion Regional Caribe	-	2
Total	**91**	**56**
		-38%

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Oficina de Tecnologias de la Informacion	1	-	-
Direccion Regional Caribe	-	-	2
Direccion de Talento Humano	10	8	11
Direccion Administrativa y Financiera	18	9	6
Direccion de Administracion Notarial	-	3	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	9	1
Total	**29**	**29**	**20**
		0%	**-31%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

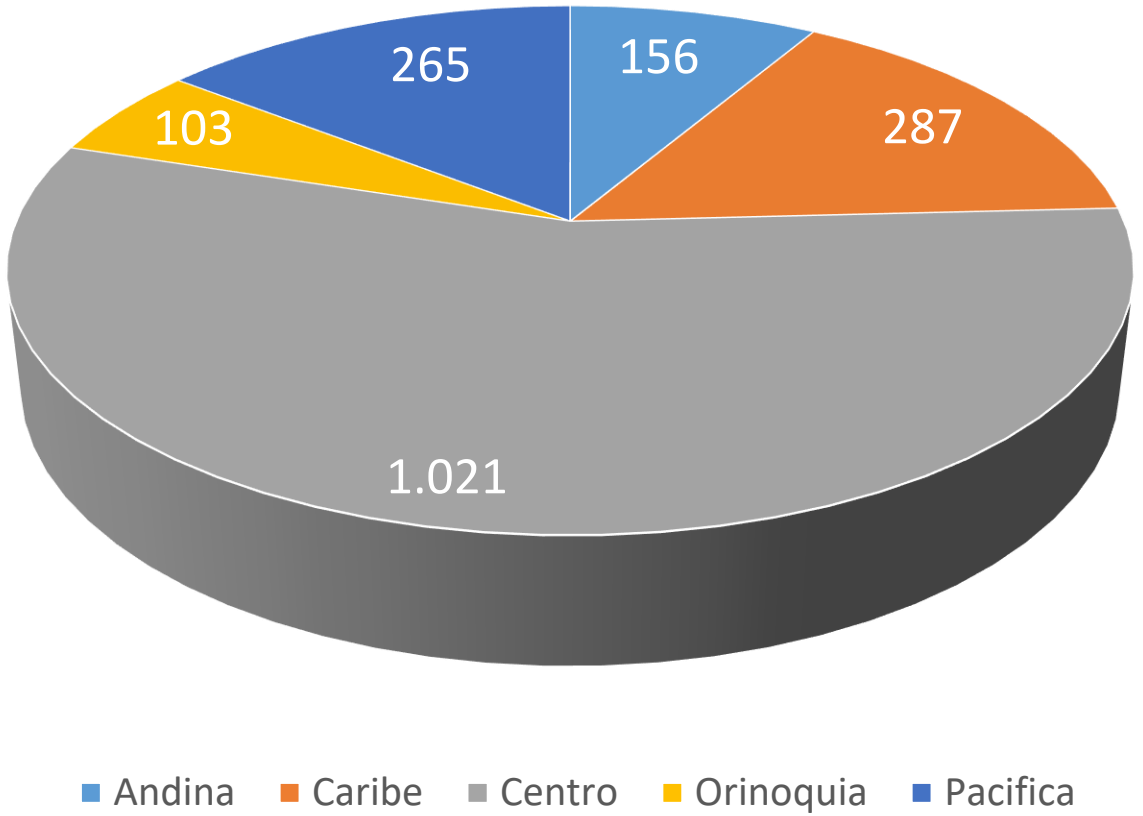
Canal Virtual – Plataforma

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

PQRSDF radicadas por Región = 1.832

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	156	130	26	-	26
Caribe	287	236	51	-	51
Centro	1.021	796	225	3	222
Orinoquia	103	75	28	-	28
Pacifica	265	157	108	3	105
Total	**1.832**	**1.394**	**438**	**6**	**432**

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	169	12%
2 dias	145	10%
6 dias	108	8%
4 dias	102	7%
Menos de 12 horas	97	7%
3 dias	96	7%
7 dias	95	7%
5 dias	84	6%
Entre 13 y 23 horas	76	5%
8 dias	65	5%
10 dias	52	4%
9 dias	51	4%
12 dias	40	3%
14 dias	37	3%
11 dias	36	3%
13 dias	35	3%
15 dias	21	2%
20 dias	18	1%
19 dias	15	1%
18 dias	12	1%
21 dias	12	1%
16 dias	10	1%
22 dias	8	1%
17 dias	6	0%
27 dias	2	0%
24 dias	1	0%
25 dias	1	0%
23 dias	-	0%
26 dias	-	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.394**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Febrero	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**1.832**
PQRSDF Vencidas		6
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.826**
Porcentaje		99,67%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.394**
Pendientes en Términos		**432**
Pendientes por aprobar	90	-
En tramite	342	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.832**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**438**

Fuente: Plataforma SISG

SNR 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).

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Andina	4	3	-
Centro	10	10	12
Caribe	23	159	12
Orinoquia	1	2	-
Pacifica	6	6	7
Total	**44**	**180**	**31**
		309%	**-83%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Andina	Armenia	-	1	-
	Marinilla	-	1	-
	Santa Rosa de Osos	2	-	-
	Santo Domingo	1	1	-
	Urrao	1	-	-
	Total	**4**	**3**	**-**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	10
	Bucaramanga	1	-	-
	Chaparral	-	1	-
	Honda	3	-	1
	Ibague	-	3	1
	Libano	4	5	-
	Puerto Boyaca	1	-	-
	Purificacion	1	-	-
	Total	**10**	**10**	**12**
			0%	**20%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Caribe	Aguachica	-	-	1
	Cienaga	1	-	-
	Chimichagua	1	-	-
	Corozal	-	1	-
	El Banco	1	1	-
	Plato	-	2	1
	Riohacha	5	1	-
	Sabanalarga	1	1	1
	San Juan del Cesar	-	1	-
	Sahagun	1	1	-
	Sitionuevo	13	9	9
	Soledad	-	142	-
	Total	**23**	**159**	**12**
			591%	**-92%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
Pacifica	Caloto	1	-	-
	La Cruz	-	1	-
	La Union	-	-	1
	Pasto	-	3	5
	Palmira	3	-	-
	Quibdo	2	-	-
	Tumaco	-	-	1
	Santander de Quilichao	-	2	-
	Total	**6**	**6**	**7**
			0%	**17%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)
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

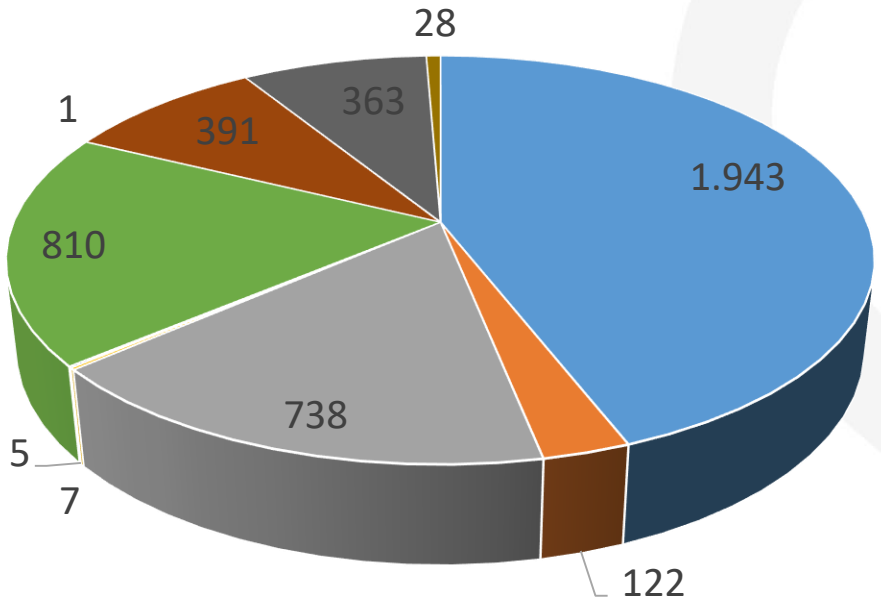
Tipologías PQRSDF

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

Categorías PQRSDF

N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	1.943	44%
2	Quejas	122	3%
3	Reclamos	738	17%
4	Sugerencias	7	0%
5	Denuncias por corrupción	5	0%
6	Petición entre autoridades	810	18%
7	Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	391	9%
9	Traslado por no competencia	363	8%
10	Otros	28	1%
	Total	**4.408**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Categoría Peticiones = 1.943

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	316	16%
	Solicitud de correccion	245	13%
	Tramite registral	194	10%
	Consultas Juridicas	144	7%
	Información General areas administrativas	135	7%
	Información General Notarial	134	7%
	Solicitud orientacion registral	97	5%
	Informacion estado tramite registral	91	5%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	76	4%
	Tramite nivel central	67	3%
	Solicitud de Documentos	54	3%
	Informacion estado proceso de registro	38	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	32	2%
	Interés Particular	31	2%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	28	1%
	Solicitud orientacion notarial	26	1%
	Soporte certificados de tradicion en linea	23	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	20	1%
	Certificado especial de pertenencia	17	1%
	Certificado de no propiedad	16	1%
	Estado recurso apelacion	15	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	14	1%
	Informacion estado solicitud correccion	12	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	11	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	10	1%
	Informacion Sucesion	10	1%
	Curadurias	9	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	9	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	9	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Peticion entre autoridades	6	0%
	Solicitud Convenio VUR	6	0%
	Recurso de reposicion	5	0%
	Estado actuacion administrativa	4	0%
	Numero de matricula por traslado	4	0%
	Actualizacion base de datos	4	0%
	Felicitaciones	3	0%
	Concurso de meritos	2	0%
	Informe de Congresistas	2	0%
	Estado recurso reposicion	2	0%
	Informacion Estadistica	2	0%
	Solicitud orientacion curadurias	2	0%
	Solicitud de Bono Pensional	2	0%
	Estudio existencia derechos reales	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Solicitud certificacion de aportes	1	0%
	Solicitud bono pensional	1	0%
	Recurso de apelacion	1	0%
	Estado de recurso de queja	1	0%
	Total	**1.943**	**100%**

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

Categoría Quejas = 122

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	40	33%
	Notario	52	43%
	Curador	5	4%
	Funcionario	15	12%
	Catastro	10	8%
	Total	**122**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	40	21%
	Curador	75	5	7%
	Notarios	907	52	6%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	15	1%
	Catastro	-	10	-
	Total		**122**	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 738

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	279	38%
	Tramite Notarial	206	28%
	Servicios en Linea	109	15%
	Solicitud de correccion	39	5%
	Demora tramite registral	39	5%
	Mala prestacion del servicio catastro	30	4%
	Mala prestacion del servicio registral	13	2%
	Tramite Nivel Central	6	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	5	1%
	Demora correccion	4	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	3	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Error de base de datos	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Demora proceso de registro	1	0%
	Total	**738**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Sugerencias = 7

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	6	86%
	Oficinas de Registro	1	14%
	Total	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 5

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupción	Notarias	3	60%
	Oficinas de Registro	2	40%
	Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 810

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición entre autoridades	Petición entre autoridades	370	46%
	Solicitud inscripción medida cautelar	180	22%
	Información sobre bienes inmuebles	141	17%
	Solicitud cancelación medida cautelar	85	10%
	Prohibición de enajenar	34	4%
	Total	**810**	**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 = 391

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	391	100%
	Total	**391**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por competencia = 363

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	202	56%
	Notarias	96	26%
	Registraduria (Registros civiles)	47	13%
	Catastro	14	4%
	Curadurias	4	1%
	Total	**363**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 28

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	28	100%
	Total	**28**	**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 chat con un total de 5.521 equivalente al 45%, seguido del canal el virtual – Plataforma con 4.408 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 36%. En tercer lugar el canal presencial con 1.261 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 10%. En cuarto lugar el correo electrónico con 584 equivalente al 5% y por último el canal telefónico con un 5% equivalente a 566 llamadas

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en enero correspondiente a 7.158 con febrero equivalente a 12.340, se observa un crecimiento del 72%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 5.521 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en 103 % pasando de 2.718 en enero a 5.521 en febrero.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 655% pasando de 75 en enero a 566 en febrero.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 5% pasando de 613 en enero a 584 en febrero. De los cuales 584 se respondieron de manera inmediata y 411 se enviaron a correspondencia para radicación.

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

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 23% pasando de 3.576 en enero a 4.408 en febrero.

- Se observa un crecimiento del 616% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 176 en enero a 1.261 en febrero.

- En febrero, se atendieron 566 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 428 llamadas equivalente al 76% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 138, equivalente al 24%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.943 lo que equivale al 44%. En segundo lugar están las peticiones entre autoridades con el 18%, equivalente a 810 solicitudes. En tercer lugar los reclamos con un total de 738 equivalente al 17%. En cuarto las peticiones incompletas con 391, equivalente al 9%. En quinto lugar traslado por no competencia con 363 equivalente al 8% y por último lugar las quejas con 122, equivalente al 3%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 200, lo que equivale al 11% mas frente a enero con 1.743 solicitudes.

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

CONCLUSIONES

- De las 1.943 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron información general registral con 316 equivalente al 16%. En segundo lugar solicitud de corrección con 245 equivalente al 13%, seguido de trámite registral con 194 equivalente al 10%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 144 equivalente al 7% y por último información general áreas administrativas con 135 equivalente al 7%.

- Se recibieron 738 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 279 equivalente al 38%, seguido trámite notarial con 206 equivalente al 28%, servicios en línea con 109 equivalente 15%, solicitud de corrección y demora trámite registral con 39 equivalente al 5%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 28, lo que equivale al 30% más frente a enero con 94.

- Las 122 quejas equivalen al 3%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 40 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 21%. De 907 Notarias, se presentaron 52 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. De 75 Curadores, se presentaron 5 quejas lo que equivale al 7%. Se presentaron 15 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 10 contra Catastro.

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

CONCLUSIONES

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 221 lo que equivale al 43% más frente a enero con 517 reclamos.

- Se recibieron 810 peticiones entre autoridades equivalente al 18% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 370 peticiones entre autoridades, 180 solicitudes inscripción medida cautelar, 141 información sobre bienes inmuebles, 85 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 34 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 363 traslados por no competencia equivalente al 8% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 202 traslados, 96 a notarias, 47 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 14 a Catastro y 4 a Curadurías.

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.

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

RECOMENDACIONES

- 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