OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME JULIO 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

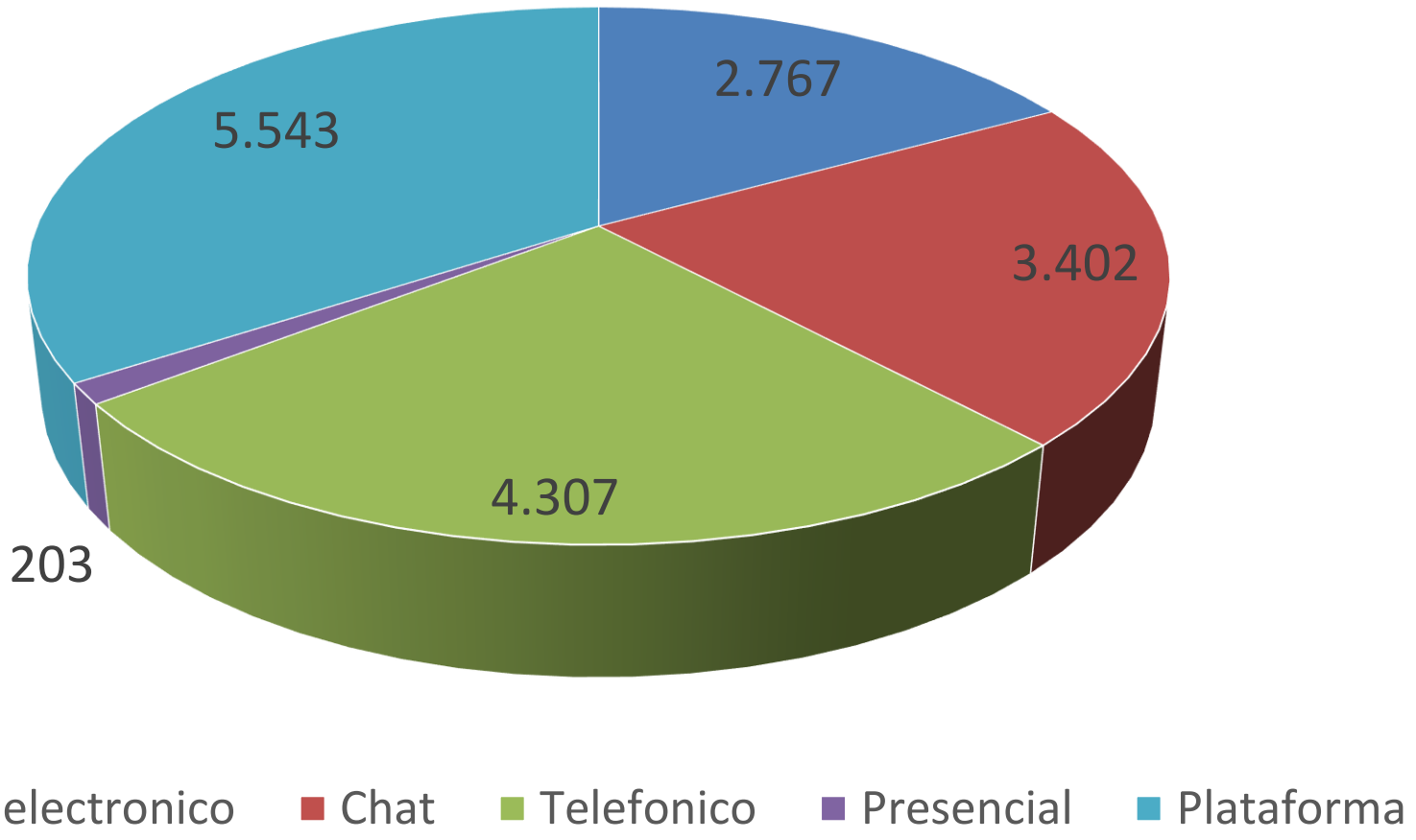
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 16.222

Canal	Julio	Porcentaje
Plataforma	5.543	34%
Telefonico	4.307	27%
Chat	3.402	21%
Correo electronico	2.767	17%
Presencial	203	1%
Total	**16.222**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



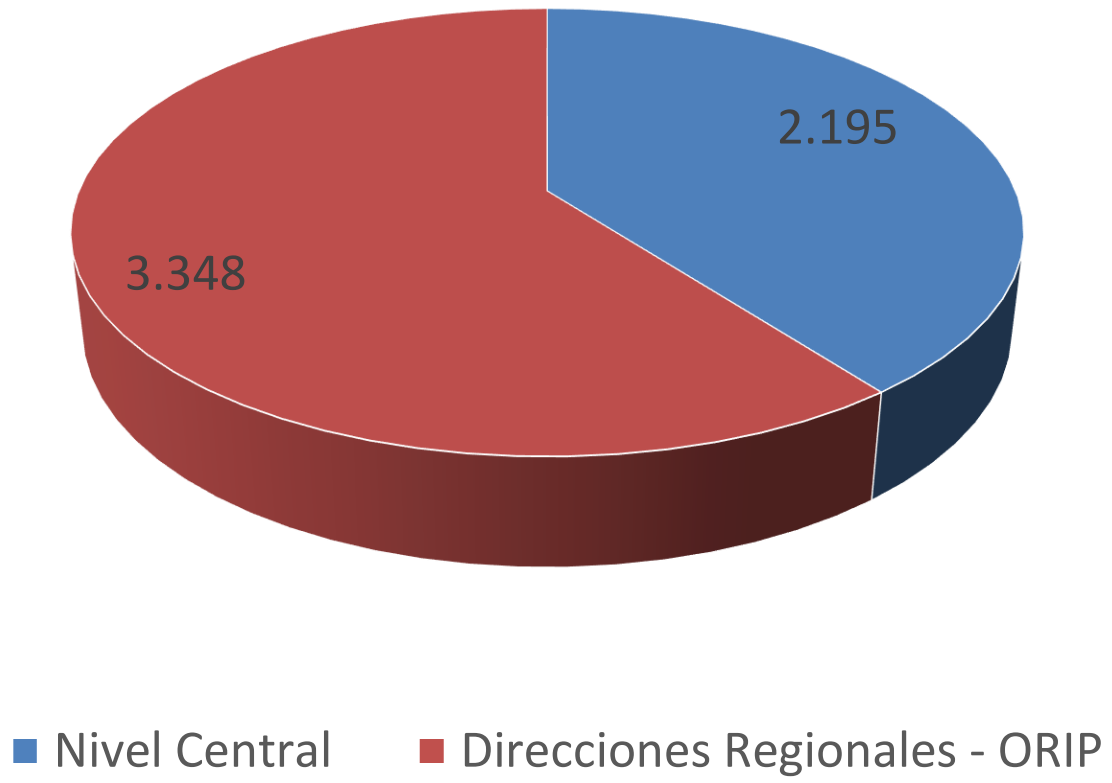
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.543

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.195	40%
Direcciones Regionales - ORIP	3.348	60%
Total	**5.543**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



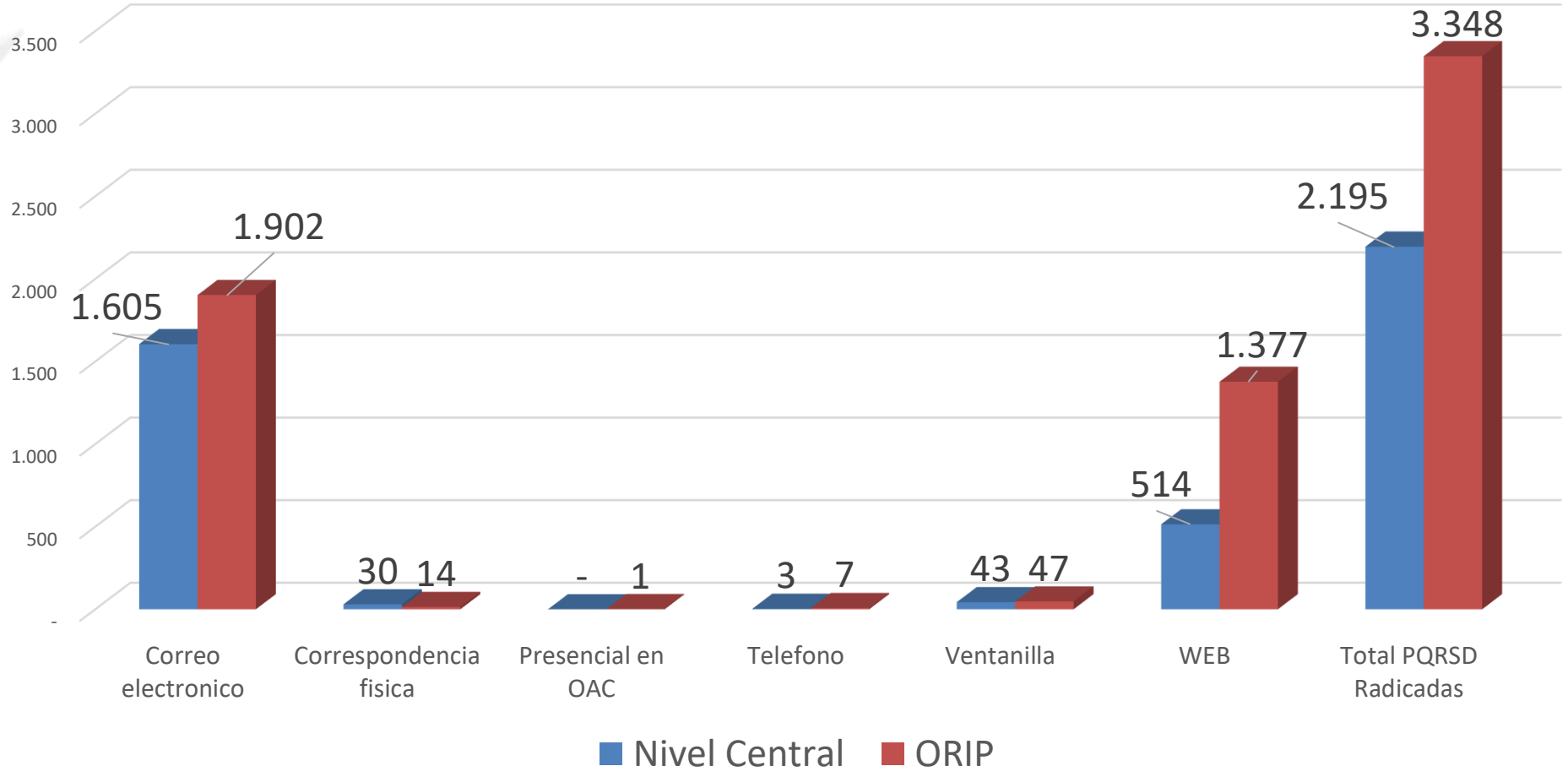
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.543

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	-	1.605	30	-	3	43	514	2.195
ORIP	-	1.902	14	1	7	47	1.377	3.348
Total	**-**	**3.507**	**44**	**1**	**10**	**90**	**1.891**	**5.543**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.543

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	-	1	-	-	-	-	1
Delegada para el Registro	-	41	1	1	3	26	72
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	141	1	-	7	40	189
Despacho del Superintendente	-	5	-	-	-	-	5
Dirección Administrativa y Financiera	-	114	2	1	9	25	151
Direccion de Administracion Notarial	-	54	-	-	5	13	72
Direccion de Contratacion	-	5	-	-	-	3	8
Dirección de Talento Humano	-	35	-	-	1	4	40
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	242	8	1	8	105	364
Dirección Tecnica de Registro	-	267	3	-	1	46	317
Oficina Asesora de Planeacion	-	8	-	-	-	-	8
Oficina Asesora Juridica	-	75	-	-	1	11	87
Oficina de Atención al Ciudadano	-	530	9	-	6	223	768
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	26	4	-	-	9	39
Oficina de Tecnologias de la Información	-	23	-	-	-	5	28
Secretaria General	-	4	-	-	-	-	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	34	2	-	2	4	42
Total	**-**	**1.605**	**30**	**3**	**43**	**514**	**2.195**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	154	3	-	2	-	152	311
Caribe	-	276	1	-	-	5	192	474
Centro	-	1.161	9	1	4	40	830	2.045
Orinoquia	-	113	-	-	-	1	59	173
Pacifica	-	198	1	-	1	1	144	345
Total	**-**	**1.902**	**14**	**1**	**7**	**47**	**1.377**	**3.348**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 278

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	208
Canal Virtual - Plataforma ORIP	70
Total	**278**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	9
Sincelejo	6
Bogota Norte	4
Cali	4
Cucuta	3
Fusagasuga	3
Arauca	2
Armenia	2
Cartagena	2
Duitama	2
Medellin Norte	2
Pasto	2
Piedecuesta	2
Pitalito	2
Santa Fe De Antioquia	2
Tunja	2
Ubate	2
Acacias	1
Apartado	1
Barranquilla	1
Bogota Zona Sur	1
Bucaramanga	1
Cerete	1
Concepcion	1
Ibague	1
Manizales	1
Medellin Sur	1
Popayan	1
Puerto Asis	1
Ramiriqui	1
San Andres Isla	1
Santa Marta	1
Soata	1
Socorro	1
Soledad	1
Valledupar	1
Total	**70**

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Tecnica de Registro	42
Oficina Asesora Jurídica	29
Oficina de Atención al Ciudadano	21
Delegada para P.R.F. de Tierras	19
Dirección de Talento Humano	19
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	19
Dirección Administrativa y Financiera	16
Delegada para el Registro	11
Oficina de Tecnologías de la Información	9
Direccion de Administracion Notarial	8
Secretaria General	4
Dirección Regional Pacífica	3
Oficina Asesora de Planeación	3
Direccion de Contratacion	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Despacho del Superintendente	1
Total	**208**

Canales	Radicadas	Retornadas	% No conforme
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.195	208	9,48%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	3.348	70	2,09%
Total	**5.543**	**278**	**5,02%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.195

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	1	-	1	-	1
Delegada para el Registro	72	31	41	-	41
Delegada para P.R.F. de Tierras	189	76	113	-	113
Despacho del Superintendente	5	5	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	151	101	50	4	46
Direccion de Administracion Notarial	72	58	14	1	13
Direccion de Contratacion	8	7	1	-	1
Dirección de Talento Humano	40	16	24	4	20
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	364	23	341	8	333
Dirección Tecnica de Registro	317	268	49	11	38
Oficina Asesora de Planeacion	8	2	6	-	6
Oficina Asesora Juridica	87	14	73	-	73
Oficina de Atención al Ciudadano	768	750	18	14	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	39	28	11	-	11
Oficina de Tecnologias de la Información	28	17	11	-	11
Secretaria General	4	-	4	1	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	42	-	42	-	42
Total	**2.195**	**1.396**	**799**	**43**	**756**

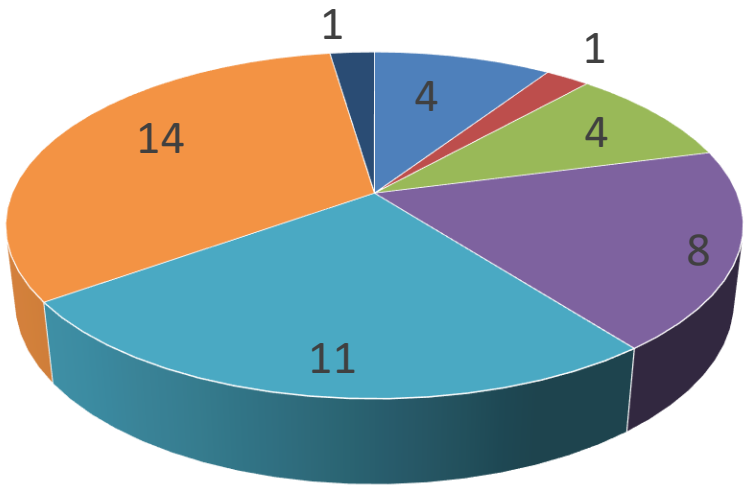
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas julio - Nivel Central = 43

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Oficina de Atención al Ciudadano	14
Dirección Tecnica de Registro	11
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	8
Dirección Administrativa y Financiera	4
Dirección de Talento Humano	4
Direccion de Administracion Notarial	1
Secretaria General	1
Total	**43**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500	420	443	377
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3	2	8	5
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15	22	29	35
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	4	3	-	1	1	5	18
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	2	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1	2	1	11
Direccion de Contratacion	11	10	5	-	-	-	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	2	1	4	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	12	17	28	15	12	33
Direccion Administracion Notarial	1	2	6	-	1	2	2
Direccion Tecnica de Registro	21	15	19	25	37	7	14
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	1
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-
Total	**463**	**428**	**407**	**575**	**503**	**512**	**498**
		-8%	**-5%**	**41%**	**-13%**	**2%**	**-3%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

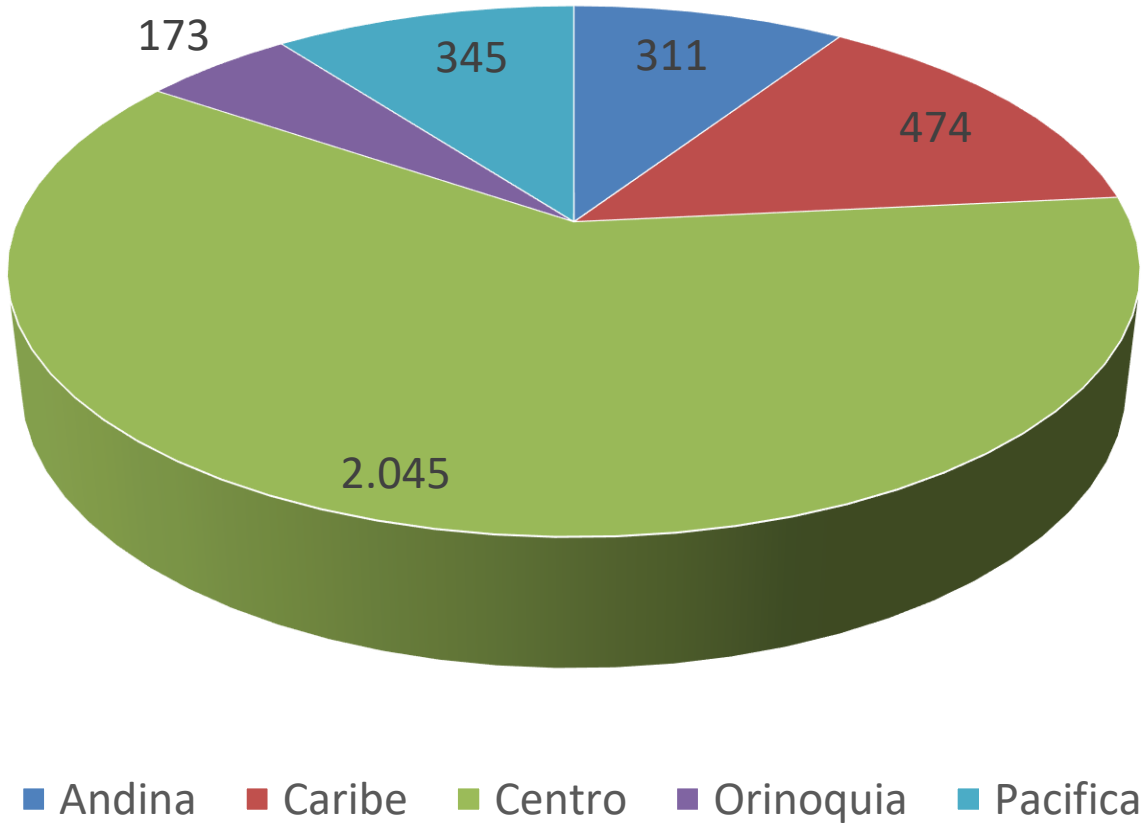
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.348

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	311	239	72	3	69
Caribe	474	384	90	7	83
Centro	2.045	998	1.047	78	969
Orinoquia	173	101	72	6	66
Pacifica	345	152	193	13	180
Total	**3.348**	**1.874**	**1.474**	**107**	**1.367**

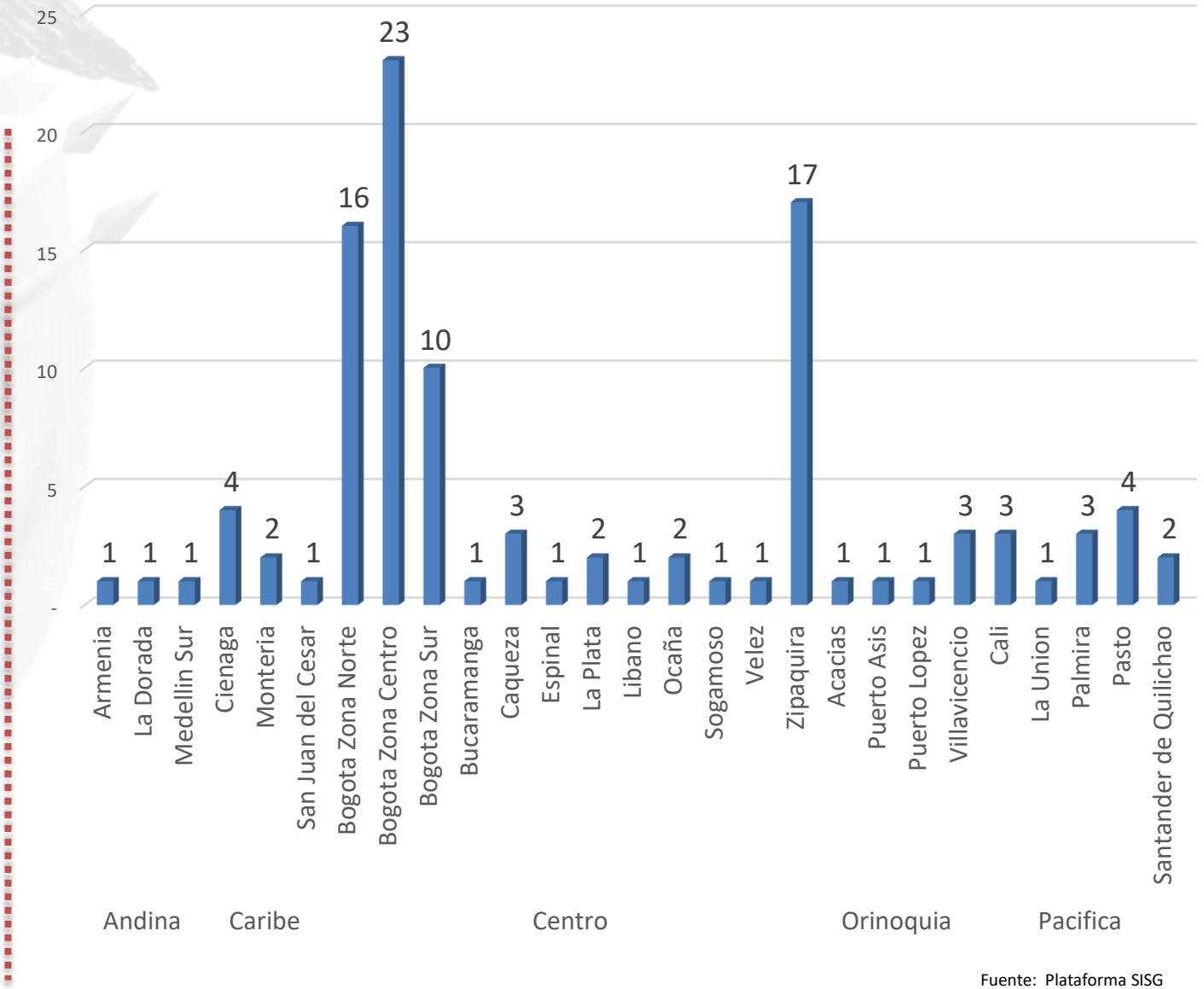
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas julio - ORIP = 107

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Armenia	1
	La Dorada	1
	Medellin Sur	1
Caribe	Cienaga	4
	Monteria	2
	San Juan del Cesar	1
Centro	Bogota Zona Norte	16
	Bogota Zona Centro	23
	Bogota Zona Sur	10
	Bucaramanga	1
	Caqueza	3
	Espinal	1
	La Plata	2
	Libano	1
	Ocaña	2
	Sogamoso	1
	Velez	1
	Zipaquira	17
Orinoquia	Acacias	1
	Puerto Asis	1
	Puerto Lopez	1
	Villavicencio	3
Pacifica	Cali	3
	La Union	1
	Palmira	3
	Pasto	4
	Santander de Quilichao	2
	Total	**107**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Andina	27	-	-	3	2	5	10
Centro	493	527	834	1.169	1.349	1.497	1.493
Caribe	61	60	72	41	26	18	36
Orinoquia	-	-	-	-	-	-	6
Pacifica	59	32	35	3	7	19	70
Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**	**1.384**	**1.539**	**1.615**
		-3%	**52%**	**29%**	**14%**	**11%**	**5%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Andina	Dosquebradas	-	-	-	-	1	1	1
	Girardota	-	-	-	1	-	-	2
	Marinilla	23	-	-	-	-	-	3
	Manizales	-	-	-	-	-	-	3
	Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1	-	-
	Montelibano	3	-	-	1	-	2	1
	Puerto Berrio	-	-	-	-	-	1	-
	Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1	-	-	-
	Tamesis	-	-	-	-	-	1	-
	Total	**27**	**-**	**-**	**3**	**2**	**5**	**10**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Centro	Bogota Zona Norte	7	1	2	7	1	4	3
	Bogota Zona Centro	27	44	81	121	156	196	196
	Bogota Zona Sur	433	463	739	1.025	1.175	1.277	1.161
	Caqueza	3	-	-	1	2	3	8
	Cachira	1	1	1	1	1	-	-
	Concepcion	-	1					
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	1
	Espinal	1	-	1	-	-	-	-
	Facatativa	-	-	-	-	-	-	5
	Fresno	3	-	-	3	1	3	-
	Ibague	-	2	-	2	7	5	4
	Honda	-	-	-	-	-	-	1
	La Plata	-	-	-	-	-	-	3
	Miraflores	6	6	-	-	1	1	1
	Moniquira	1	-	-	-	-	-	3
	Libano	-	-	-	-	-	-	2
	La Mesa	4	-	-	2	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	2
	Pacho	-	-	-	-	-	-	1
	Pitalito	-	-	-	-	-	-	1
	Puerto Boyaca	3	3	3	3	3	3	3
	Purificacion	-	-	-	-	-	1	-
	Soacha	2	6	7	4	2	2	15
	Sogamoso	-	-	-	-	-	-	2
	Velez	2	-	-	-	-	2	6
	Zipaquira	-	-	-	-	-	-	75
	Total	**493**	**527**	**834**	**1.169**	**1.349**	**1.497**	**1.493**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Caribe	Cerete	17	26	39	24	11	-	-
	Cienaga	15	12	10	10	5	5	14
	Chimichagua	-	-	-	-	-	1	-
	Chinu	1	-	-	-	-	-	1
	Corozal	1	-	-	-	-	-	-
	El Banco	6	8	8	-	-	-	-
	El Carmen de Bolivar	1	-	-	-	-	-	-
	Mompos	1	-	-	-	-	-	1
	Monteria	2	-	-	1	1	1	1
	Riohacha	-	-	-	-	-	4	-
	Sabanalarga	-	-	-	-	2	2	5
	San Juan del Cesar	-	-	-	-	-	-	2
	Sahagun	1	-	1	-	-	1	4
	Simiti	1	-	-	-	-	-	-
	Since	1	1	-	-	2	-	1
	Sincelejo	1	-	-	-	-	-	1
	Sitionuevo	9	12	13	5	4	4	6
	Soledad	3	-	-	-	-	-	-
	Plato	1	-	-	-	-	-	-
	Valledupar	-	1	1	1	1	-	-
	Total	**61**	**60**	**72**	**41**	**26**	**18**	**36**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Pacifica	Buenaventura	-	-	-	-	1	-	-
	Cali	1	-	8	2	2	13	29
	Cartago	8	-	-	-	-	-	-
	Guapi	1	-	-	-	-	-	-
	Ipiales	13	8	-	-	-	-	-
	La Union	20	16	7	-	-	-	1
	Nuqui	-	-	-	-	-	-	1
	Pasto	4	-	-	-	4	-	9
	Palmira	2	8	19	-	-	3	18
	Popayan	5	-	-	-	-	-	-
	Quibdo	1	-	-	1	-	-	1
	Tumaco	-	-	1	-	-	3	-
	Santander de Quilichao	4	-	-	-	-	-	11
	Total	**59**	**32**	**35**	**3**	**7**	**19**	**70**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	-	1
	San Martin	-	-	-	-	-	-	1
	Villavicencio							4
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**6**

Fuente: Plataforma SISG

Porcentaje de ORIP que se encuentran a día con las PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Al día	154	177	178	175	173	170	150
Atrasadas	41	18	17	20	22	25	45
Total	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)
Al día	79%	91%	91%	90%	89%	87%	77%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%	11%	13%	23%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

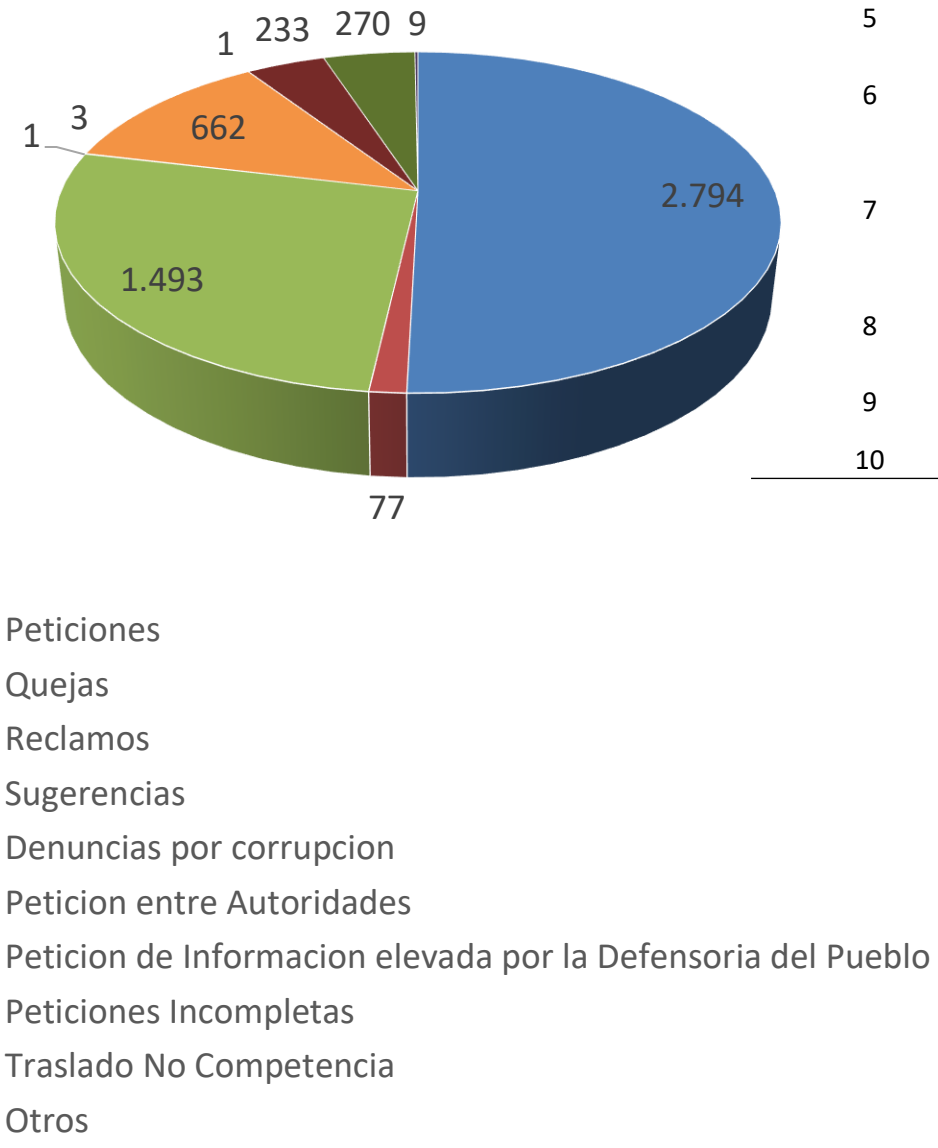
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.794	50%
2	Quejas	77	1%
3	Reclamos	1.493	27%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	3	0%
6	Peticion entre Autoridades	662	12%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones Incompletas	233	4%
9	Traslado No Competencia	270	5%
10	Otros	9	0%
	Total	**5.543**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.794

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	739	26%
	Solicitud orientacion registral	259	9%
	Solicitud de corrección	193	7%
	Informacion estado tramite registral	163	6%
	Información General Registral	151	5%
	Informacion estado proceso de registro	133	5%
	Tramite nivel central	117	4%
	Solicitud de Documentos	110	4%
	Interés Particular	106	4%
	Información General Notarial	102	4%
	Consultas Juridicas	88	3%
	Actualización base de datos	87	3%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	72	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	46	2%
	Solicitud orientacion notarial	40	1%
	Informacion estado solicitud correccion	37	1%
	Devolución de dinero Certificado de Tradición	25	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	24	1%
	Formalizacion	23	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	22	1%
	Certificado especial de pertenencia	22	1%
	Numero de matricula por traslado	20	1%
	Información General áreas administrativas	19	1%
	Estado recurso apelacion	18	1%
	Devolución de dinero Derechos de Registro	18	1%
	Estado actuacion administrativa	15	1%
	Solicitud bono pensional	15	1%
	Curadurias	13	0%
	Recurso de reposicion	12	0%
	Solicitud convenio VUR	11	0%
	Certificado de no propiedad	11	0%
	Estado recurso reposicion	9	0%
	Informacion Testamento	9	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	9	0%
	Recurso de apelacion	8	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Concursos de meritos	5	0%
	Informes de Congresistas	5	0%
	Solicitud certificacion de aportes	5	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	5	0%
	Recurso de queja	5	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	4	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	3	0%
	Informacion estadistica	3	0%
	Informacion Sucesion	3	0%
	Solicitud de Subsidio	2	0%
	Restitucion de turno	2	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Total	**2.794**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 77

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	23	30%
	Notario	39	51%
	Curador	2	3%
	Funcionario	13	17%
	Total	**77**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	23	12%
	Notarios	907	39	4%
	Curador	75	2	3%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	13	1%
	Total		**77**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.493

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	541	36%
	Solicitud de correccion	301	20%
	Demora tramite registral	263	18%
	Tramite Notarial	174	12%
	Demora proceso de registro	40	3%
	Servicios en Linea	30	2%
	No prestacion del servicio notarial	29	2%
	Demora correccion	29	2%
	Mala prestacion del servicio registral	19	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	10	1%
	No prestacion del servicio registral	9	1%
	Error de base de datos	8	1%
	Tramite Nivel Central	7	0%
	Mala prestacion del servicio notarial	7	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	5	0%
	Correccion base de datos	5	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	4	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	3	0%
	Demora actuacion administrativa	3	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	2	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
	Informacion Pagina Web	1	0%
	Total	**1.493**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Denuncias = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	1	33%
	Notarias	2	67%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 662

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	276	42%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	127	19%
	Informacion sobre bienes inmuebles	110	17%
	Prohibicion de enajenar	87	13%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	62	9%
	Total	**662**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Peticiones incompletas = 233

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	233	100%
	Total	**233**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría traslado por no competencia = 270

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	117	43%
	Notarias	93	34%
	Registraduria (Registros civiles)	56	21%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	3	1%
	Curadurias	1	0%
	Total	**270**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 9

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	9	100%
	Total	**9**	**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 5.543, equivalente al 34%, seguido del canal telefónico con un 27% equivalente a 4.307 atenciones. En tercer lugar el chat con un 21% equivalente a 3.402. En cuarto lugar el canal de correo electrónico con un 17% equivalente a 2.767 correos y por último el canal presencial con 203 interacciones con los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de junio equivalente a 14.711 con julio equivalente a 16.222, se observa un crecimiento del 10%

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.402 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 4% pasando de 3.282 atenciones en junio a 3.402 en julio.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, crecieron en un 17% pasando de 3.681 en junio a 4.307 en julio.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 18% pasando de 2.354 en junio a 2.767 en julio. De los cuales 787 se respondieron de manera inmediata y 1.980 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 3% pasando de 5.394 en junio a 5.543 en julio.

- Dando cumplimiento a la circular 492, en este mes se retorno a la presencialidad en la Superintendencia de Notariado y Registro. La Oficina de Atención al Ciudadano atendio a 203 ciudadanos.

- Para atender las 4.307 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1269* atendió 967 llamadas equivalente al 22%, la *1172* atendió 889 llamadas equivalente al 21%, la *1272* atendió 873 llamadas equivalente al 20%, la *1080* atendió 857 llamadas equivalente al 20 % y la *1217* atendió 721 llamadas equivalente al 17%.

- Se presentaron 10 tipologías de PQRSD, las tres más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.794 lo que equivale al 50%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.493 equivalente al 27% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 12%, equivalente a 662 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 307, lo que equivale al 10% menos frente al mes de junio con 3.101 solicitudes.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 709 lo que equivale al 90%, mas frente a junio con 784 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.794 peticiones de información presentadas, las tres más relevantes fueron trámite registral con 739 equivalente al 26%. En segundo lugar solicitud de orientación registral con 259, equivalente al 9%. En tercer lugar solicitud de corrección con 193, equivalente al 7%. En cuarto lugar, información estado trámite registral con 163, equivalente al 6%. En quinto lugar información general registral con 151, equivalente al 5%.

- Se recibieron 1.493 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 541 equivalente al 36%, seguido de solicitud de corrección con 301 equivalente al 20%, demora tramite registral con 263 equivalente al 18%, trámite notarial con 174, equivalente al 12% y demora en proceso de registro con 40, equivalente al 3%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 5, lo que equivale al 7%, mas frente al mes de junio con 72 quejas.

- Las 77 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 23 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 12%. De 907 Notarias, se presentaron 39 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. De 75 Curadurías, se presentaron 2 quejas contra Curadores, lo que equivale al 3% y se presentaron 13 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 270 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 117 traslados, 93 a Notarias, 56 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 3 a Gobernaciones (Impuesto de registro) y 1 a Curadurías.

- Se recibieron 662 peticiones entre autoridades equivalente al 12% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 276 peticiones entre autoridades, 127 solicitudes inscripción medida cautelar, 110 información sobre bienes inmuebles, 87 prohibiciones de enajenar y 62 solicitudes de cancelación de medida cautelar.

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.

- 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.