OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME JULIO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

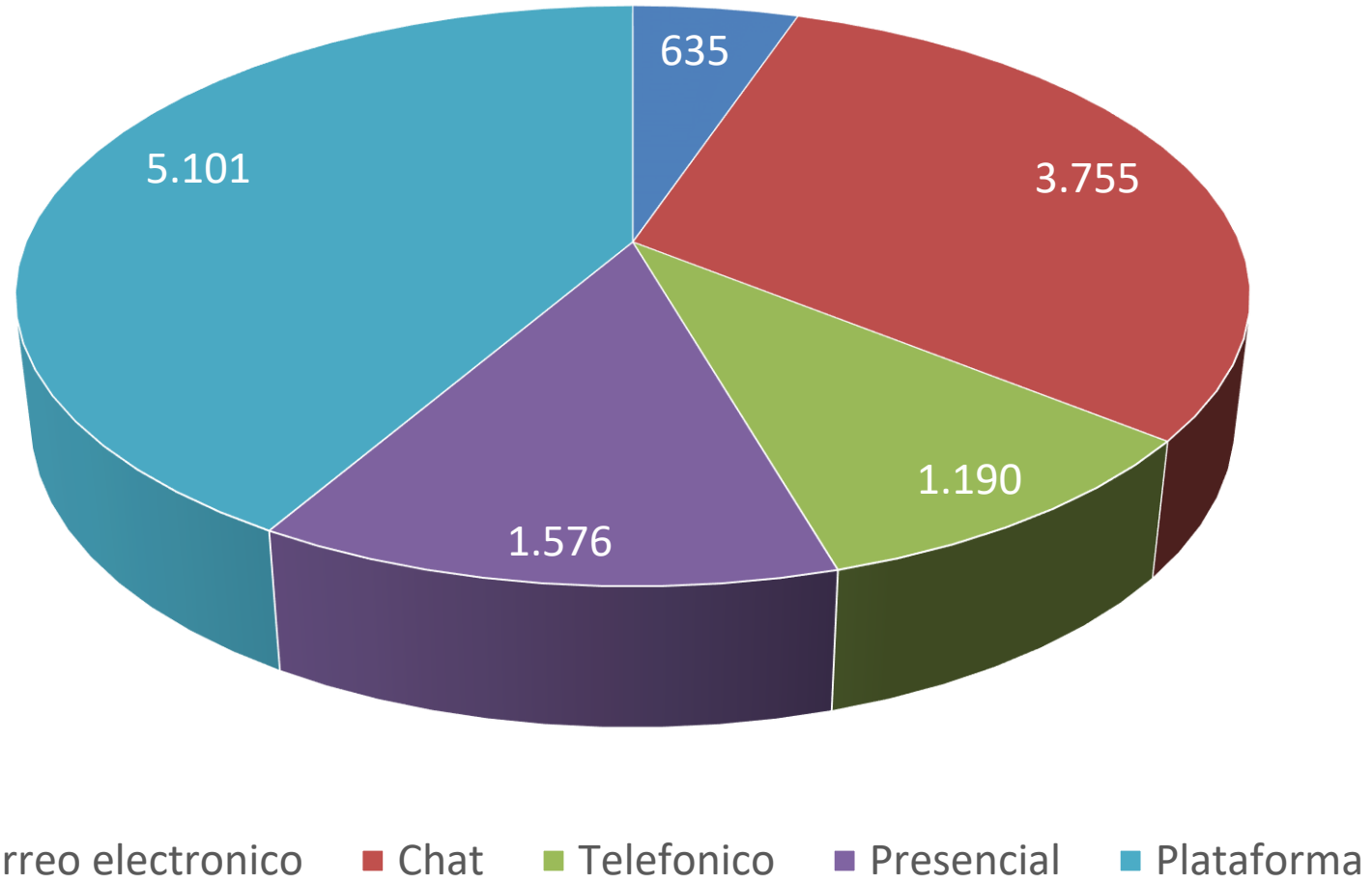
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 12.257

Canal	Julio	Porcentaje
Plataforma	5.101	42%
Chat	3.755	31%
Presencial	1.576	13%
Telefonico	1.190	10%
Correo electronico	635	5%
Total	**12.257**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 2.592

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	5	2	3	-	3
Delegada para el Registro	62	40	22	-	22
Delegada para P.R.F. de Tierras	91	47	44	-	44
Dirección Administrativa y Financiera	212	128	84	5	79
Dirección de Talento Humano	60	46	14	1	13
Dirección Técnica de Registro	118	81	37	-	37
Dirección de Administración Notarial	85	80	5	-	5
Dirección de Contratación	15	10	5	-	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	364	76	288	97	191
IVC Catastral	398	333	65	-	65
Oficina Asesora de Planeación	8	7	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica	157	11	146	-	146
Oficina de Atención al Ciudadano	981	979	2	-	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	8	8	-	-	-
Secretaria General	3	3	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	23	19	4	-	4
Total	**2.592**	**1.872**	**720**	**103**	**617**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.101

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	5
Delegada para el Registro	62
Delegada para P.R.F. de Tierras	91
Direccion Administrativa y Financiera	212
Direccion de Talento Humano	60
Direccion Tecnica de Registro	118
Direccion de Administracion Notarial	85
Direccion de Contratacion	15
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	364
IVC Catastral	398
Oficina Asesora de Planeacion	8
Oficina Asesora Juridica	157
Oficina de Atencion al Ciudadano	981
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8
Secretaria General	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	23
Total	**2.592**

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.592	51%
Direcciones Regionales - ORIP	2.509	49%
Total	**5.101**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

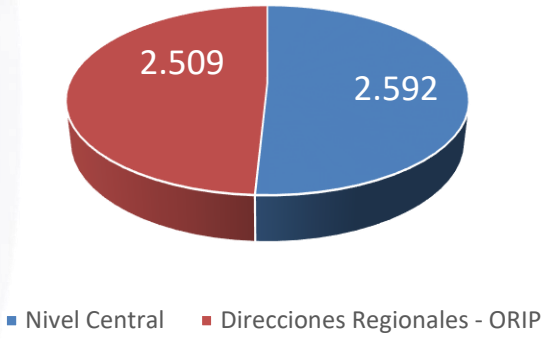
Dirección Regional	Radicadas
Andina	182
Caribe	624
Centro	1.257
Orinoquia	102
Pacifica	344
Total	**2.509**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
Canales de entrada = 5.101

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.592	51%
Direcciones Regionales - ORIP	2.509	49%
Total	**5.101**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Delegada para el Notariado	4	-	-	-	-	1	5
Delegada para el Registro	40	1	-	-	4	17	62
Delegada para P.R.F. de Tierras	65	3	-	-	-	23	91
Dirección Administrativa y Financiera	156	1	-	-	3	52	212
Dirección de Talento Humano	49	-	-	-	1	10	60
Dirección Técnica de Registro	102	2	-	-	4	10	118
Dirección de Administración Notarial	55	2	-	-	1	27	85
Dirección de Contratación	7	-	-	-	-	8	15
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	210	5	1	-	18	130	364
IVC Catastral	148	20	-	-	218	12	398
Oficina Asesora de Planeación	5	-	-	-	-	3	8
Oficina Asesora Jurídica	107	1	-	-	4	45	157
Oficina de Atención al Ciudadano	571	10	-	-	5	395	981
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	-	-	-	-	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	7	-	-	-	-	1	8
Secretaria General	2	-	-	-	-	1	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	11	-	-	0	-	12	23
Total	**1.541**	**45**	**1**	**-**	**258**	**747**	**2.592**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	108	1	-	-	1	72	182
Caribe	187	3	-	2	-	432	624
Centro	667	7	-	-	40	543	1.257
Orinoquia	69	2	-	-	2	29	102
Pacifica	164	2	-	-	2	176	344
Total	**1.195**	**15**	**-**	**2**	**45**	**1.252**	**2.509**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 203

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSDF Retornadas Julio
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	138
Canal Virtual - Plataforma ORIP	65
Total	**203**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	22
Oficina de Atención al Ciudadano	18
Oficina de Tecnologías de la Información	16
Dirección Técnica de Registro	15
Dirección Administrativa y Financiera	14
Oficina Asesora Jurídica	12
Delegada para el Registro	8
Delegada para P.R.F. de Tierras	8
Dirección de Administración Notarial	8
Delegada para el Notariado	4
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	4
Dirección de Talento Humano	3
Secretaria General	2
Despacho del Superintendente	1
Direccion de Contratacion	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Oficina de Control Interno	1
Total	**138**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Medellin Norte	14
Bogota Zona Centro	8
Cali	4
Tunja	4
Bogota Zona Norte	3
Pasto	3
Piedecuesta	3
Popayan	3
Sogamoso	3
Aguachica	2
Cucuta	2
Sincelejo	2
Bogota Zona Sur	1
Choconta	1
Duitama	1
Guaduas	1
Ibague	1
Medellin Sur	1
Neiva	1
Pereira	1
San Martin	1
Santa Barbara	1
Santa Marta	1
Soacha	1
Villavicencio	1
Yopal	1
Total	**65**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Julio
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.101
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	203
% No Conforme	**3,98%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSDF radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para julio cumplió con la meta establecida.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
1 dia	263	14%
Entre 13 y 23 horas	164	9%
2 dias	132	7%
3 dias	130	7%
Menos de 12 horas	113	6%
5 dias	108	6%
22 dias	108	6%
21 dias	107	6%
4 dias	101	5%
14 dias	76	4%
13 dias	62	3%
15 dias	56	3%
17 dias	53	3%
6 dias	47	3%
18 dias	43	2%
19 dias	43	2%
12 dias	38	2%
16 dias	38	2%
11 dias	35	2%
20 dias	34	2%
7 dias	26	1%
8 dias	26	1%
24 dias	20	1%
10 dias	16	1%
9 dias	12	1%
23 dias	9	0%
25 dias	6	0%
Mas de un mes	4	0%
26 dias	2	0%
Total	**1.872**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Julio	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**2.592**
PQRSDF Vencidas		103
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.489**
Porcentaje		96,03%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.872**
Pendientes en Términos		**617**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	617	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.592**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**720**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-	-	-
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2	8	5
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-	1
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1	-
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-	1	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109	97
IVC Catastral	-	-	-	4	-	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1	1	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**	**120**	**103**
		83%	30%	-67%	37%	103%	-14%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG - Nivel Central (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8	7
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6	1	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1
Direccion Administracion Notarial	1	3	3	12	2	1	1	-
Direccion Tecnica de Registro	-	9	-	6	-	-	1	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-	-	-
Regional Centro	2	2	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**	**19**	**15**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

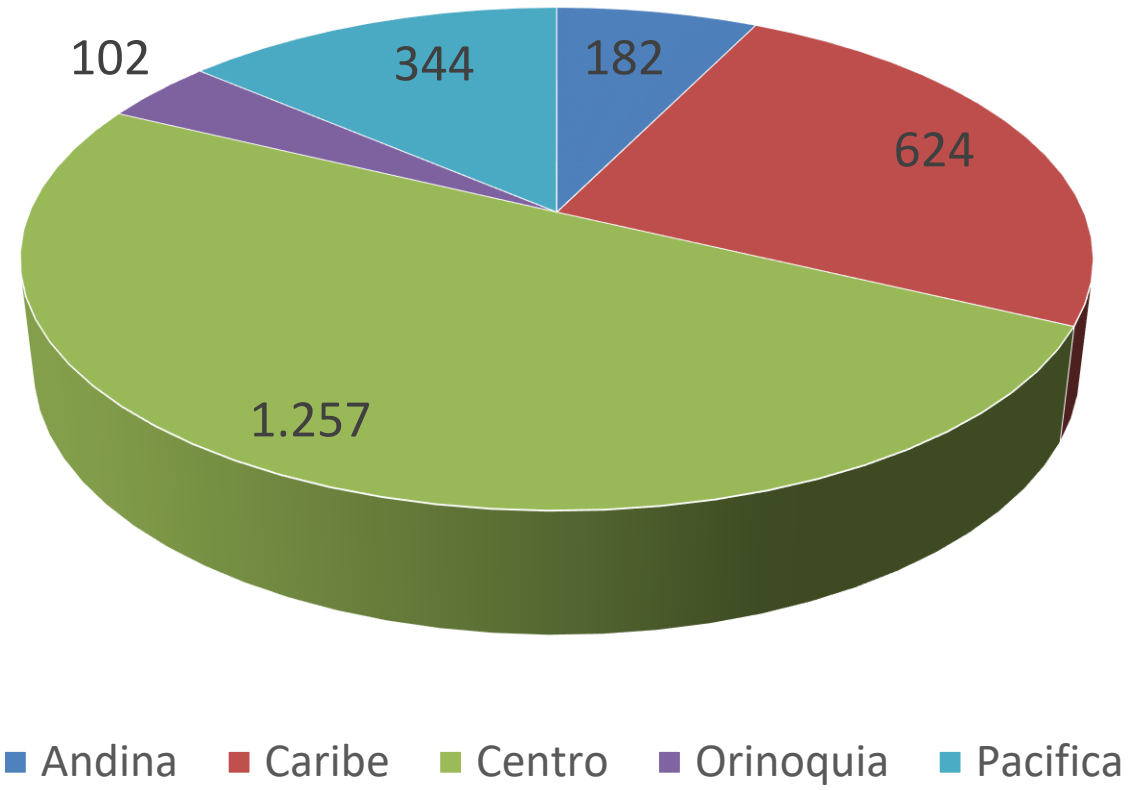
Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.509

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	182	154	28	2	26
Caribe	624	550	74	13	61
Centro	1.257	1.099	158	29	129
Orinoquia	102	85	17	-	17
Pacifica	344	269	75	6	69
Total	**2.509**	**2.157**	**352**	**50**	**302**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
5 dias	279	13%
6 dias	202	9%
1 dia	184	9%
7 dias	168	8%
2 dias	163	8%
8 dias	137	6%
12 dias	133	6%
4 dias	130	6%
3 dias	104	5%
9 dias	104	5%
13 dias	85	4%
11 dias	63	3%
15 dias	50	2%
20 dias	50	2%
10 dias	45	2%
14 dias	44	2%
21 dias	31	1%
17 dias	27	1%
19 dias	26	1%
16 dias	24	1%
Menos de 12 horas	22	1%
Entre 13 y 23 horas	21	1%
22 dias	20	1%
18 dias	14	1%
25 dias	10	0%
23 dias	7	0%
24 dias	7	0%
26 dias	5	0%
29 dias	1	0%
Mas de un mes	1	0%
Total	**2.157**	**100%**

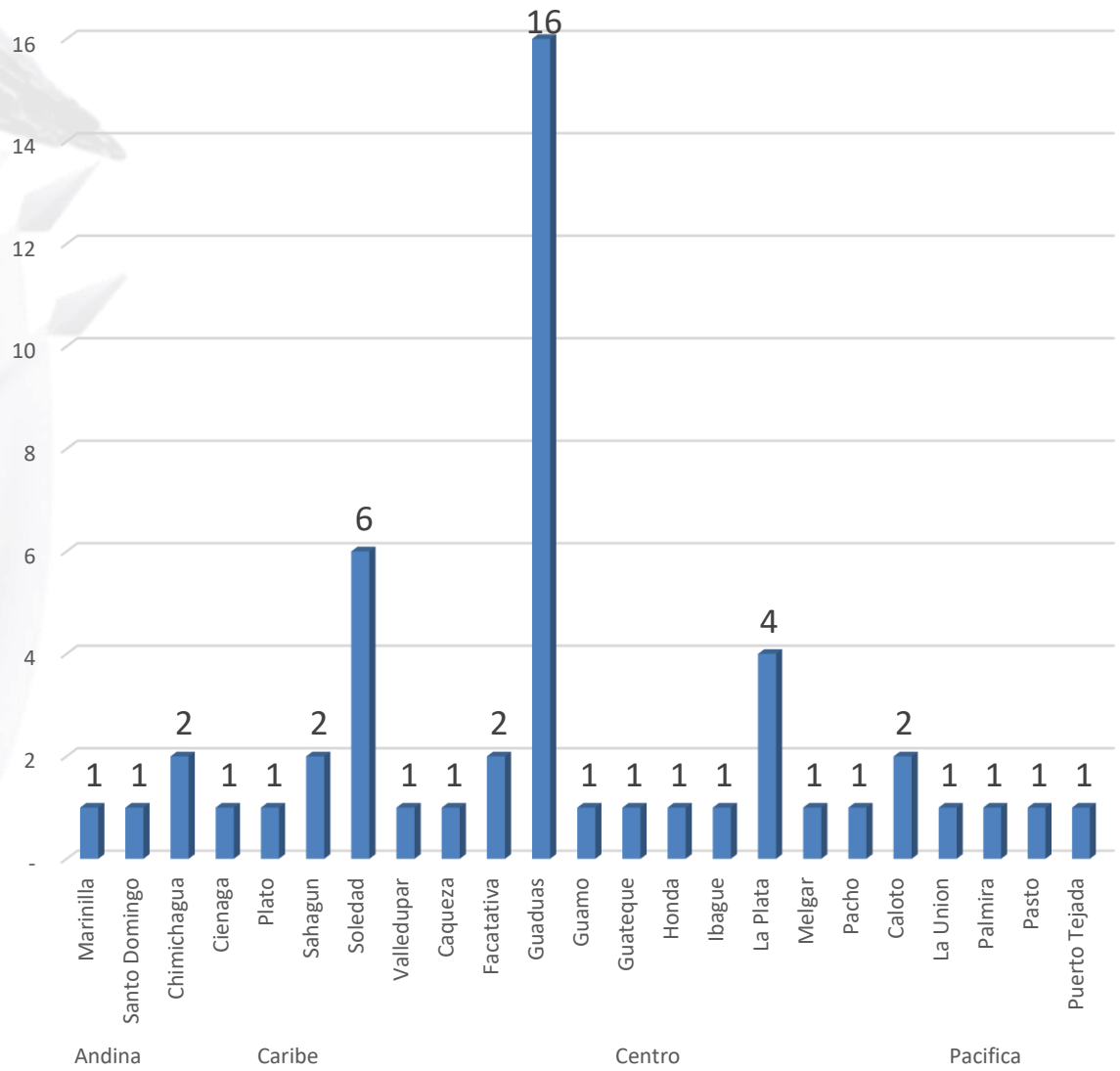
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Julio	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP		**2.509**
PQRSDF Vencidas		50
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.459**
Porcentaje		98,01%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**2.157**
Pendientes en Términos		**302**
Pendientes por aprobar	60	-
En tramite	242	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.509**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**352**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Julio - ORIP = 50

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	Marinilla	1
	Santo Domingo	1
Caribe	Chimichagua	2
	Cienaga	1
	Plato	1
	Sahagun	2
	Soledad	6
	Valledupar	1
Centro	Caqueza	1
	Facatativa	2
	Guaduas	16
	Guamo	1
	Guateque	1
	Honda	1
	Ibague	1
	La Plata	4
	Melgar	1
	Pacho	1
Pacifica	Caloto	2
	La Union	1
	Palmira	1
	Pasto	1
	Puerto Tejada	1
	Total	**50**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**

Fuente: Plataforma SISG

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 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Andina	Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-
	Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1	-
	Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-	-
	Marinilla	122	60	66	78	88	97	63	72
	Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-	-	-
	Rionegro	-	-	-	2	-	-	-	-
	Salamina	-	-	-	-	-	-	1	-
	Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	1	2
	Tamesis	-	1	-	-	-	-	-	-
	Turbo	-	1	-	-	-	-	-	-
	Urrao	-	-	-	-	-	1	-	-
	Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**	**74**
			-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**	**12%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3	-
	Bogota Zona Centro	15	38	16	7	-	-	-	-
	Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-	-
	Caqueza	4	-	-	-	-	-	-	1
	Cachira	1	1	-	-	-	-	-	-
	Chaparral	1	-	-	-	-	-	-	-
	Convencion	1	1	-	-	-	-	-	-
	Espinal	2	-	-	1	-	-	4	-
	Facatativa	31	4	-	8	-	-	13	3
	Fresno	-	-	1	-	-	-	-	-
	Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	16
	Guamo	-	-	-	1	-	-	1	1
	Guateque	-	-	-	-	1	1	-	1
	Honda	-	-	-	1	2	-	1	4
	Ibague	-	11	3	4	8	8	4	1
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	-
	La Mesa	1	-	-	-	-	1	2	-
	La Plata	-	1	4	-	-	1	-	4
	Libano	9	10	-	-	1	-	1	1
	Malaga	-	-	-	-	-	-	1	1
	Melgar	30	8	1	5	-	-	1	1
	Miraflores	1	1	-	-	-	-	-	-
	Moniquira	9	9	-	-	-	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	1	2	-	-	-	-	-	2
	Pitalito	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puente Nacional	-	-	1	1	-	-	-	-
	Puerto Boyaca	3	5	-	-	-	-	-	-
	Purificacion	2	-	-	-	-	-	-	-
	Soacha	1	-	1	-	-	-	-	-
	Socorro	-	-	1	-	-	-	-	-
	Tunja	1	-	-	1	-	-	2	-
	Ubate	-	1	-	-	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	3	-
	Zapatoca	-	-	1	-	-	-	-	-
	Zipaquira	55	84	-	-	2	1	-	-
	Total	**190**	**215**	**29**	**40**	**18**	**13**	**38**	**36**
			13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**	**-5%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Caribe	Barranquilla	-	-	1	4	-	4	-	-
	Cerete	2	-	-	-	1	1	1	5
	Cienaga	4	6	7	-	-	-	-	1
	Chimichagua	1	1	-	-	-	-	2	8
	Chinu		-	1	-	-	-	-	-
	Corozal	-	-	1	1	-	-	-	-
	El Banco	1	2	-	-	-	-	-	-
	Fundacion	-	-	1	-	-	1	2	1
	Lorica	-	1	-	-	-	-	-	-
	Mompos	2	2	1	1	1	1	1	1
	Monteria	-	-	2	-	-	4	9	-
	Montelibano	-	1	-	-	1	-	-	-
	Plato	-	-	-	-		-	-	2
	Riohacha	-	1	-	-	-	1	-	-
	Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2	1
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	1	-	2	-
	Since	-	-	-	-	1	-	1	1
	Sincelejo	6	2	-	2	2	-	-	-
	Sitionuevo	12	13	8	9	9	10	11	10
	Soledad	10	5	10	-	-	-	2	6
	Valledupar	-	1	-	-	-	-	3	1
	Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**	**36**	**37**
			-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**	**3%**

Fuente: Plataforma SISG

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 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	2	2	-
	San Martin	-	-	-	-	1	1	1	-
	Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-	-
	Yopal	2	-	-	-	-	-	-	-
	Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)
Pacifica	Buga	-	1	-	-	-	-	-	-
	Cali	-	1	-	5	-	-	1	-
	Caloto								2
	Cartago	-	1	1	-	-	-	-	-
	Ipiales	2	-	-	-	-	1	-	-
	La Union	-	-	1	-	-	-	-	1
	Pasto	2	3	1	1	-	-	2	4
	Palmira	20	17	11	5	-	-	-	1
	Popayan	-	-	-	3	9	-	-	-
	Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	1
	Quibdo	1	3	2	8	-	4	-	-
	Tumaco	4	-	1	-	-	-	1	1
	Tuquerres	2	-	-	-	-	-	-	-
	Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9	4	1
	Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**	**8**	**11**
			-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**	**38%**

Fuente: Plataforma SISG

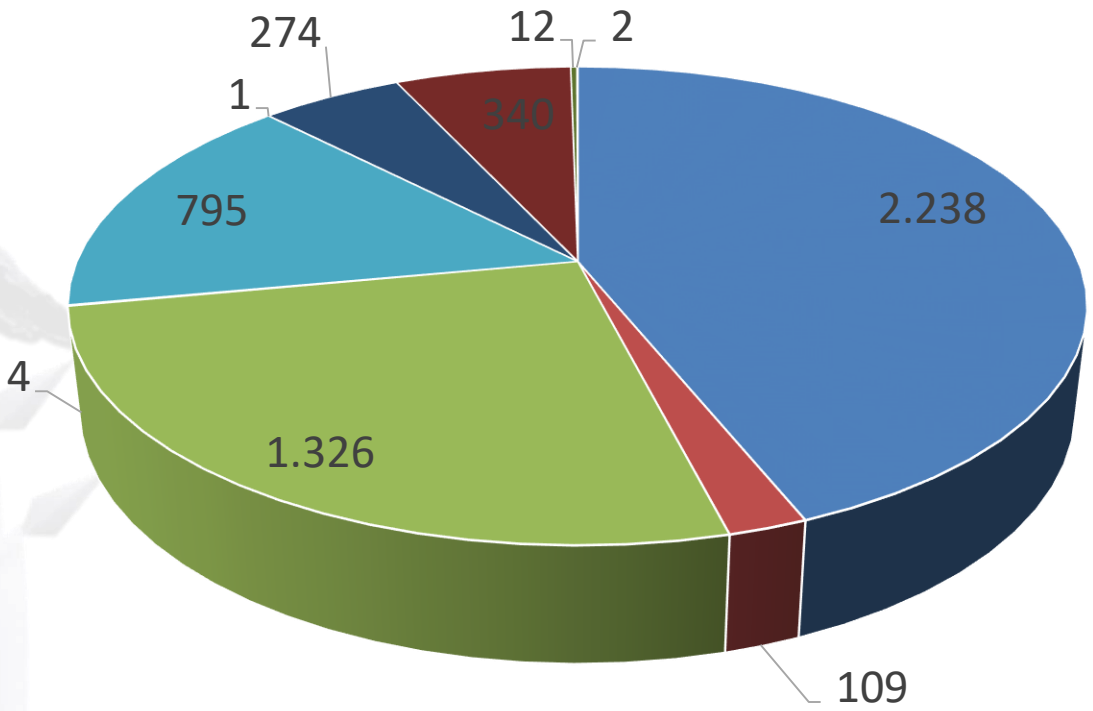
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.238	44%
2	Quejas	109	2%
3	Reclamos	1.326	26%
4	Sugerencias	4	0%
6	Peticiones entre autoridades	795	16%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	274	5%
9	Traslado por no competencia	340	7%
10	Otros	12	0%
12	Felicitaciones	2	0%
	Total	**5.101**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.238

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	314	14%
	Informacion estado solicitud correccion	286	13%
	Tramite registral	234	10%
	Solicitud de correccion	163	7%
	Consultas Juridicas	162	7%
	Información General Notarial	155	7%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	150	7%
	Información General areas administrativas	144	6%
	Tramite nivel central	95	4%
	Solicitud de Documentos	88	4%
	Solicitud orientacion registral	84	4%
	Informacion estado tramite registral	56	3%
	Informacion estado proceso de registro	35	2%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	33	1%
	Solicitud orientacion notarial	27	1%
	Interés Particular	20	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	16	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	1%
	Estado recurso apelacion	12	1%
	Actualizacion base de datos	12	1%
	Certificado especial de pertenencia	12	1%
	Curadurias	9	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	9	0%
	Numero de matricula por traslado	9	0%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	9	0%
	Recurso de reposicion	8	0%
	Estado actuacion administrativa	7	0%
	Solicitud Convenio VUR	7	0%
	Solicitud de Bono Pensional	7	0%
	Estado recurso reposicion	6	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	6	0%
	Informacion Estadistica	5	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	5	0%
	Recurso de apelacion	5	0%
	Certificado de no propiedad	5	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Solicitud certificacion de aportes	4	0%
	Estudio existencia derechos reales	4	0%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	3	0%
	Informacion Testamento	3	0%
	Concurso de Meritos	2	0%
	Informacion Sucesion	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Formalizacion	1	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	1	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	1	0%
	Total	**2.238**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 109

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	25	23%
	Notario	61	56%
	Curador	4	4%
	Funcionario	7	6%
	Catastro	12	11%
	Total	**109**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	25	13%
	Notarios	907	61	7%
	Curador	75	4	5%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	7	0%
	Catastro	-	12	-
	Total		**109**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.326

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	444	33%
	Solicitud de correccion	229	17%
	Mala prestacion del servicio catastro	228	17%
	Tramite Notarial	211	16%
	Servicios en Linea	92	7%
	Mala prestacion del servicio registral	19	1%
	Demora tramite registral	19	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	17	1%
	No prestacion del servicio notarial	13	1%
	Tramite Nivel Central	12	1%
	Demora correccion	8	1%
	Correccion base de datos	7	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	6	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Error en la base de datos	4	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	4	0%
	Demora proceso de registro	3	0%
	Demora actuacion administrativa	2	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Total	**1.326**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 4

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	25%
	Nivel Central	3	75%
	Total	**4**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 795

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	512	64%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	133	17%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	75	9%
	Informacion sobre bienes inmuebles	62	8%
	Prohibicion de enajenar	13	2%
	Total	**795**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo = 1

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

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 274

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	274	100%
Total	**274**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 340

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	189	56%
	Notarias	85	25%
	Registraduria (Registros civiles)	49	14%
	Catastro	15	4%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	1%
	Total	**340**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 12

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	12	100%
	Total	**12**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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 5.101 equivalente al 42%, seguido del canal chat con 3.755 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 31%. En tercer lugar el canal presencial con 1.576 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 13%. En cuarto lugar el canal telefónico con un 10% equivalente a 1.190 llamadas y por último el correo electrónico con 635 equivalente al 5%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en junio correspondiente a 14.923 con julio equivalente a 12.257, se observa un decrecimiento del 17,87%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.755 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 4% pasando de 3.620 en junio a 3.755 en julio.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 66% pasando de 3.474 en junio a 1.190 en julio.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 6% pasando de 601 en junio a 635 en julio. De los cuales 635 se respondieron de manera inmediata y 780 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 12% pasando de 5.779 en junio a 5.101 en julio.

- Se observa un crecimiento del 9% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.449 en junio a 1.576 en julio.

- En julio, se atendieron 1.190 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 1.132 llamadas equivalente al 95% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 58, equivalente al 5%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.238 lo que equivale al 44%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.326 equivalente al 26%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 16%, equivalente a 795 solicitudes. En cuarto lugar traslado por no competencia con 340 equivalente al 7%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 274 equivalente al 5% y por último las quejas con 109, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 94, lo que equivale al 4% más frente a junio con 2.144 solicitudes.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 2.238 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron información general registral con 314 equivalente al 14%, seguido de información estado solicitud corrección con 286 equivalente al 13%. En tercer lugar trámite registral con 234 equivalente al 10%. En cuarto lugar solicitud de corrección con 163 equivalente al 7%. En quinto lugar consultas jurídicas con 162 equivalente al 7%. En sexto lugar información general notarial con 155 equivalente al 7% y en séptimo lugar interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito con 150 equivalente al 7%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 643 lo que equivale al 33% menos frente a junio con 1.969 reclamos.

- Se recibieron 1.326 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 444 equivalente al 33%, seguido de solicitud de corrección con 229 equivalente al 17%. En tercer lugar mala prestación de servicio catastro con 228 equivalente al 17%. En cuarto lugar trámite notarial con 211 equivalente al 16%. En quinto lugar servicios en línea con 92 equivalente al 7%. En sexto lugar mala prestación del servicio registral con 19 equivalente al 1% y demora en trámite registral con 19% equivalente al 1%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 53, lo que equivale al 95% más frente a junio con 56.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Las 109 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 25 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 13%. De 907 Notarias, se presentaron 61 quejas contra notarios, lo que equivale al 7%. Se presentaron 4 quejas contra curadores. Se presentaron 7 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 12 contra Catastro.

- Se recibieron 795 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 512 peticiones entre autoridades, 133 solicitudes inscripción medida cautelar, 75 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 62 información sobre bienes inmuebles y 13 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 340 traslados por no competencia equivalente al 7% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 189 traslados, 85 a notarias, 49 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 15 a Catastro y 2 a Gobernaciones (Impuesto de Registro).

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Todas las PQRSDF que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSDF deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial de la Entidad.