OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME JUNIO 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

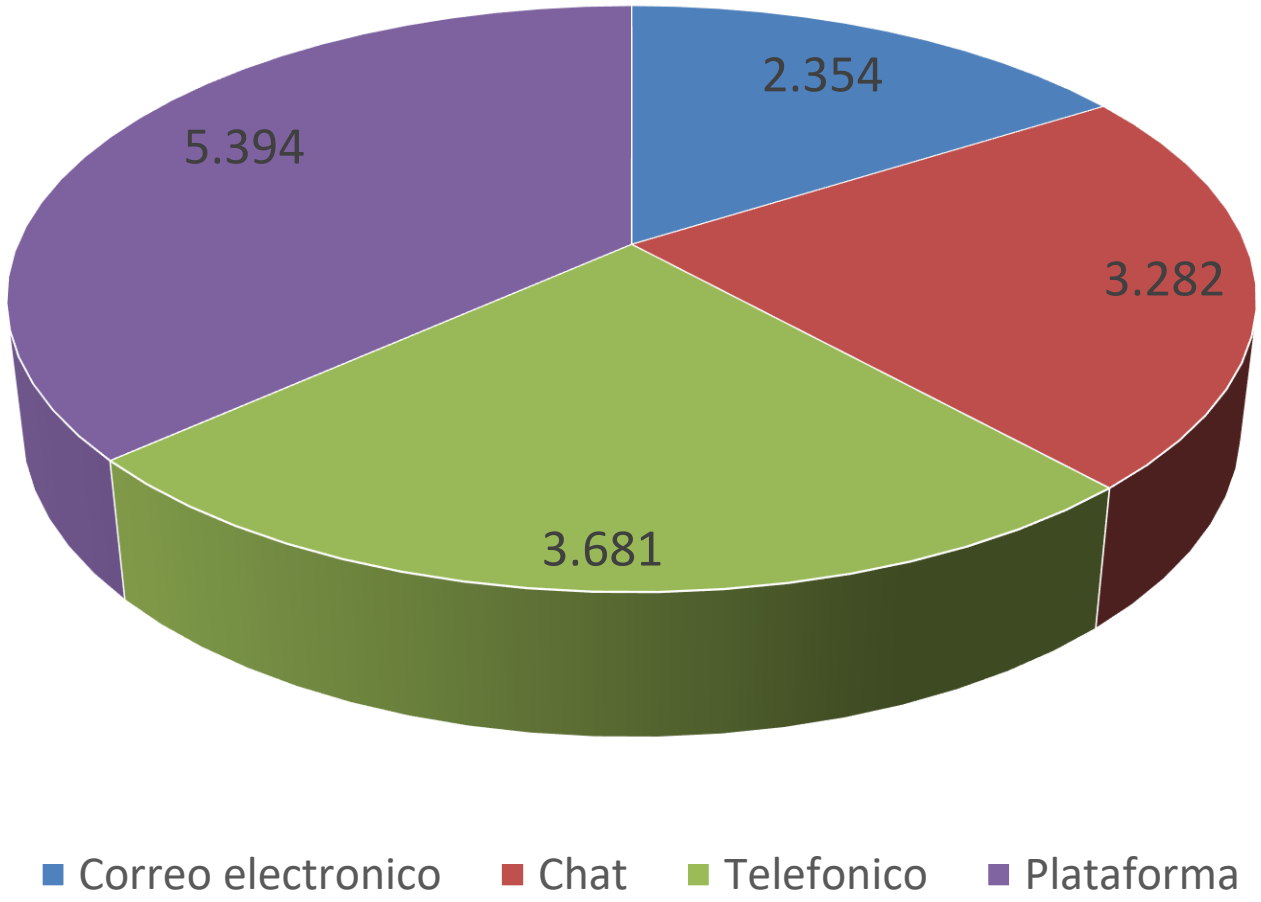
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 14.711

Canal	Junio	Porcentaje
Correo electronico	2.354	16%
Chat	3.282	22%
Telefonico	3.681	25%
Plataforma	5.394	37%
Total	**14.711**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



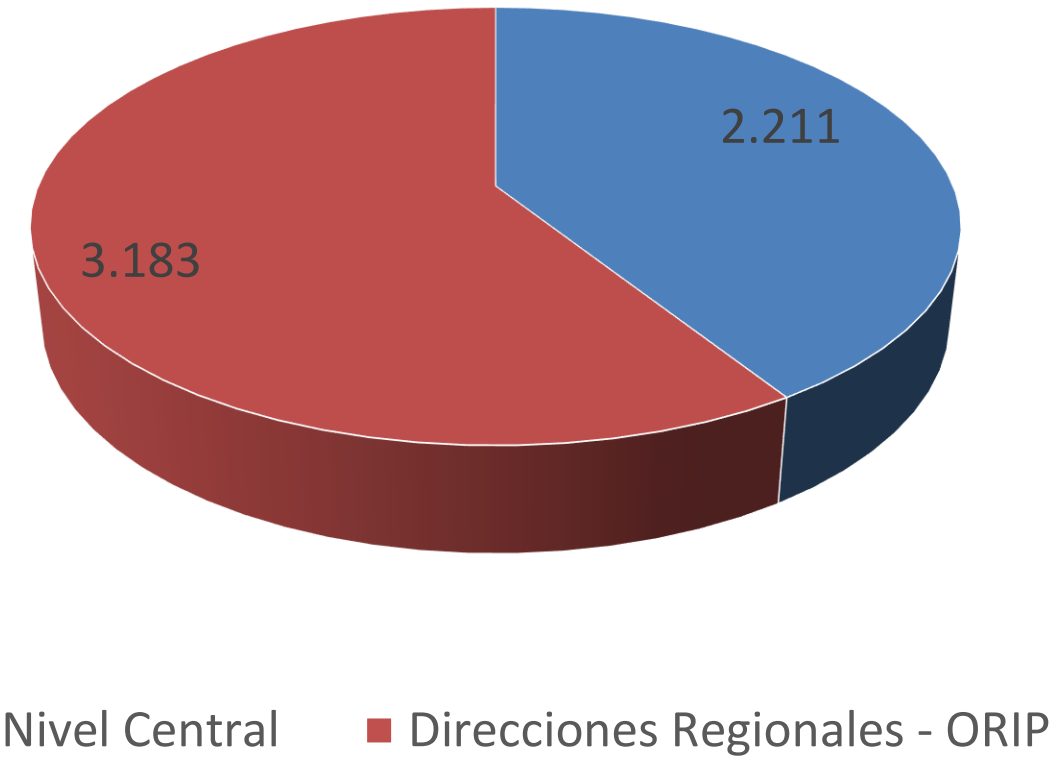
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.394

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.211	41%
Direcciones Regionales - ORIP	3.183	59%
Total	**5.394**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



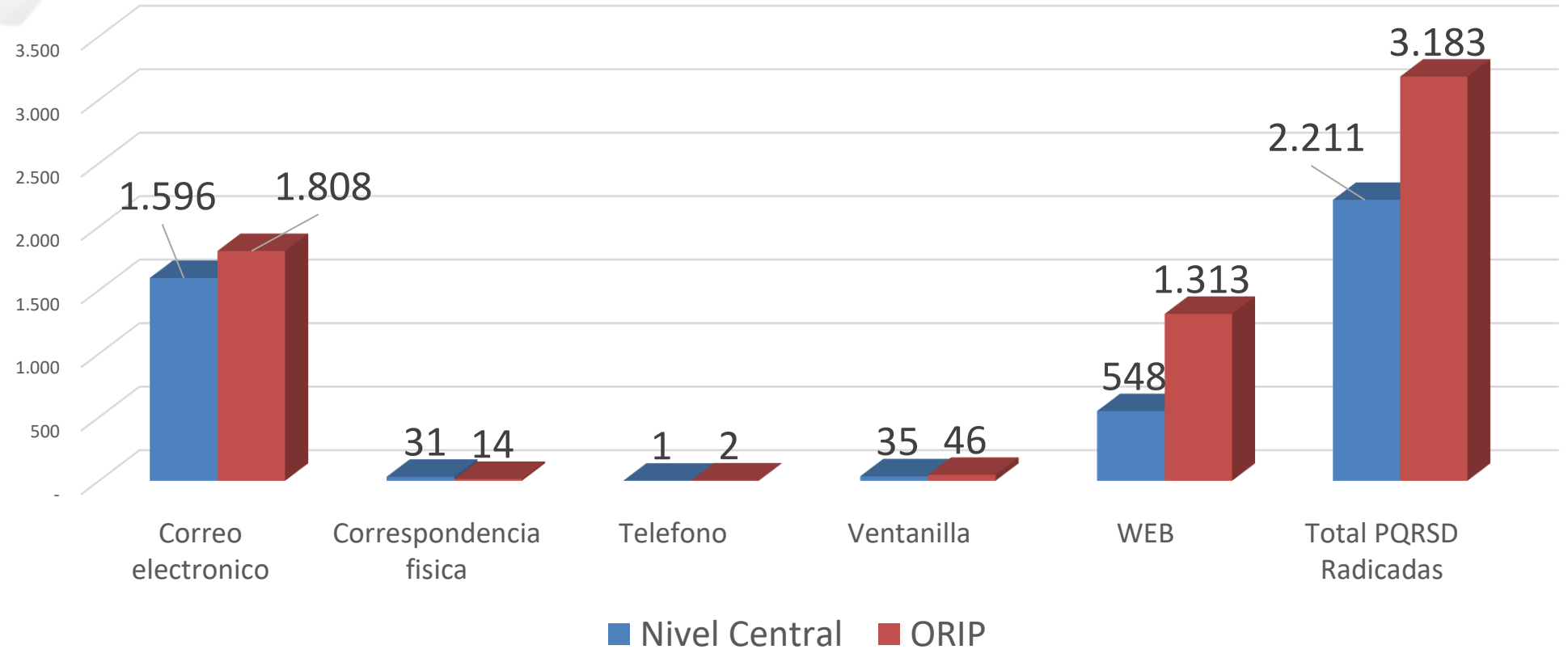
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.394

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	-	1.596	31	1	35	548	2.211
ORIP	-	1.808	14	2	46	1.313	3.183
Total	**-**	**3.404**	**45**	**3**	**81**	**1.861**	**5.394**
	0%	63%	1%	0%	2%	35%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.394

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Registro	-	60	7	-	3	27	97
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	230	5	-	3	38	276
Despacho del Superintendente	-	1	-	-	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	-	90	-	-	4	26	120
Direccion de Administracion Notarial	-	27	-	-	3	26	56
Direccion de Contratacion	-	7	-	-	-	2	9
Dirección de Talento Humano	-	28	-	-	2	8	38
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	221	6	1	11	117	356
Dirección Regional Andina	-	1	-	-	-	-	1
Dirección Regional Pacifica	-	2	-	-	-	-	2
Dirección Tecnica de Registro	-	298	-	-	2	71	371
Oficina Asesora de Planeacion	-	2	-	-	-	-	2
Oficina Asesora Juridica	-	97	-	-	-	41	138
Oficina de Atención al Ciudadano	-	439	10	-	7	175	631
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	13	3	-	-	3	19
Oficina de Tecnologias de la Información	-	35	-	-	-	4	39
Secretaria General	-	6	-	-	-	1	7
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	39	-	-	-	9	48
Total	**-**	**1.596**	**31**	**1**	**35**	**548**	**2.211**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	165	-	-	1	164	330
Caribe	-	291	8	-	4	190	493
Centro	-	1.117	5	2	39	756	1.919
Orinoquia	-	83	-	-	2	43	128
Pacifica	-	152	1	-	-	160	313
Total	**-**	**1.808**	**14**	**2**	**46**	**1.313**	**3.183**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 299

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	222
Canal Virtual - Plataforma ORIP	77
Total	**299**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Tecnica de Registro	46
Oficina de Atención al Ciudadano	37
Delegada para P.R.F. de Tierras	33
Delegada para el Registro	21
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	18
Direccion de Administracion Notarial	13
Oficina Asesora Juridica	13
Secretaria General	11
Dirección Administrativa y Financiera	7
Oficina de Tecnologias de la Información	7
Dirección de Talento Humano	6
Direccion de Contratacion	3
Oficina Asesora de Planeacion	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	3
Despacho del Superintendente	1
Total	**222**

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Norte	22
Bogota Zona Centro	15
Medellin Norte	4
Medellin Sur	4
Bogota Zona Sur	3
Bucaramanga	3
Barranquilla	2
Cartagena	2
Chaparral	2
Sincelejo	2
Andes	1
Armenia	1
Duitama	1
Garagoa	1
Guamo	1
Ibague	1
Manizales	1
Mocoa	1
Palmira	1
Ramiriqui	1
Samaniego	1
Santa Marta	1
Sogamoso	1
Tunja	1
Ubate	1
Villavicencio	3
Total	**77**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	Radicadas	Retornadas	% No conforme
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.211	222	10,04%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	3.183	77	2,42%
Total	**5.394**	**299**	**5,54%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.211

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	97	26	71	-	71
Delegada para P.R.F. de Tierras	276	114	162	-	162
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	120	84	36	2	34
Direccion de Administracion Notarial	56	36	20	-	20
Direccion de Contratacion	9	5	4	-	4
Dirección de Talento Humano	38	14	24	2	22
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	356	27	329	2	327
Dirección Regional Andina	1	-	1	-	1
Dirección Regional Pacifica	2	-	2	1	1
Dirección Tecnica de Registro	371	295	76	3	73
Oficina Asesora de Planeacion	2	2	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	138	15	123	-	123
Oficina de Atención al Ciudadano	631	604	27	1	26
Oficina de Control Disciplinario Interno	19	9	10	-	10
Oficina de Tecnologias de la Información	39	15	24	1	23
Secretaria General	7	4	3	-	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	48	-	48	-	48
Total	**2.211**	**1.251**	**960**	**12**	**948**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas junio - Nivel Central = 12

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección de Talento Humano	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2
Dirección Regional Pacifica	1
Dirección Tecnica de Registro	3
Oficina de Atención al Ciudadano	1
Oficina de Tecnologias de la Información	1
Total	**12**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500	420	443
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3	2	8
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15	22	29
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	4	3	-	1	1	5
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-	2	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1	2	1
Direccion de Contratacion	11	10	5	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	2	1	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	12	17	28	15	12
Dirección Administración Notarial	1	2	6	-	1	2
Direccion Tecnica de Registro	21	15	19	25	37	7
Secretaria General	-	-	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1
Total	**463**	**428**	**407**	**575**	**503**	**512**
		-8%	**-5%**	**41%**	**-13%**	**2%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

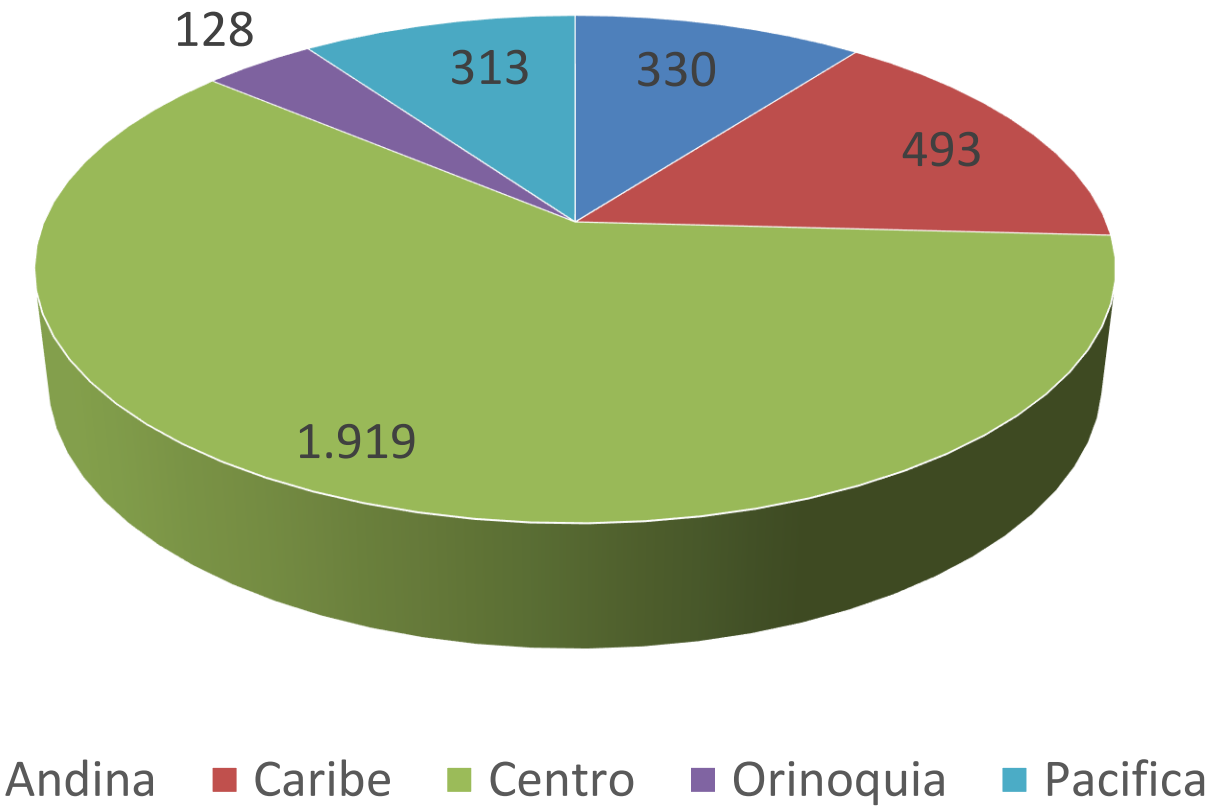
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.183

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	330	236	94	1	93
Caribe	493	233	260	2	258
Centro	1.919	758	1.161	76	1.085
Orinoquia	128	82	46	-	46
Pacifica	313	116	197	3	194
Total	**3.183**	**1.425**	**1.758**	**82**	**1.676**

Fuente: Plataforma SISG



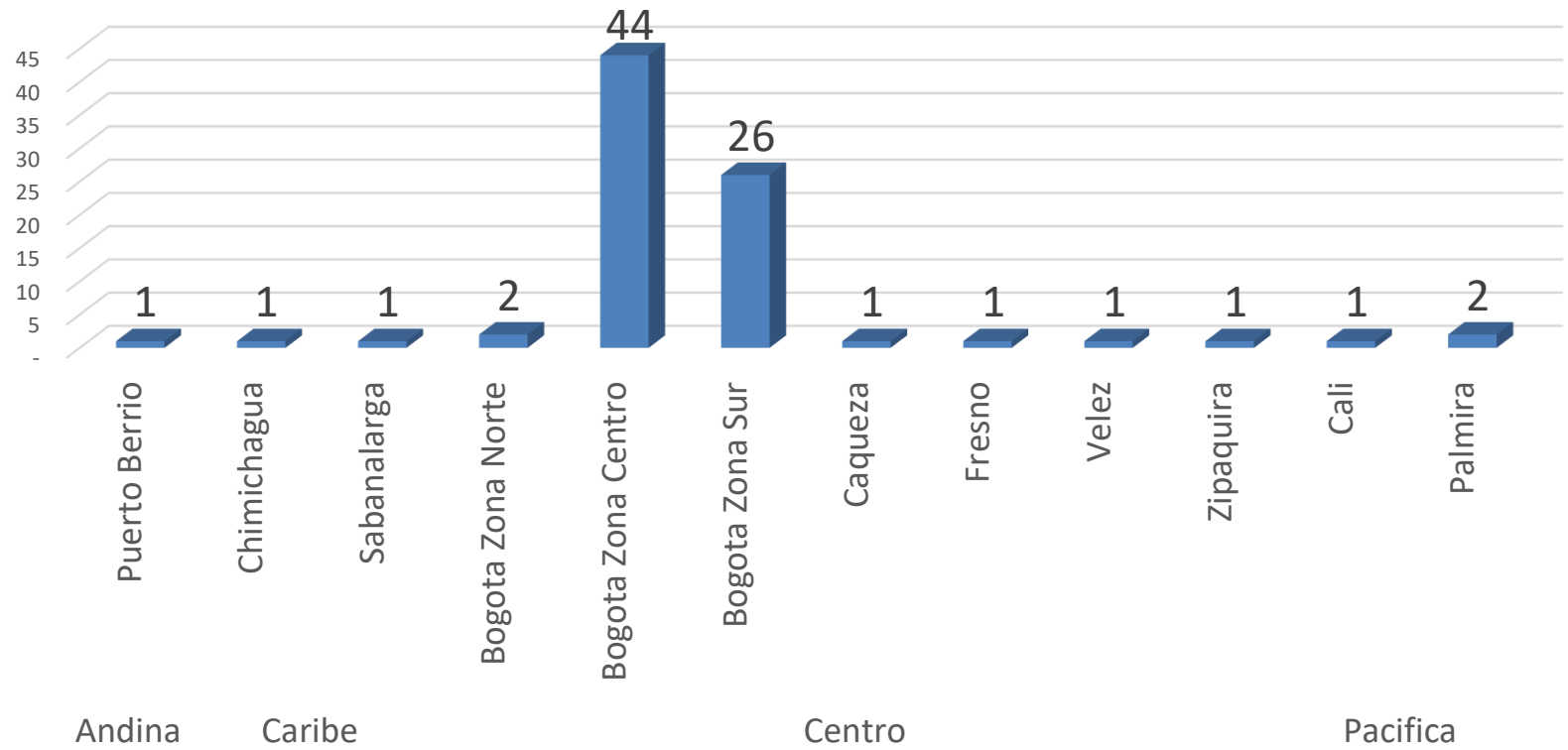
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas junio - ORIP = 82

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Puerto Berrio	1
Caribe	Chimichagua	1
	Sabanalarga	1
Centro	Bogotá Zona Norte	2
	Bogota Zona Centro	44
	Bogota Zona Sur	26
	Caqueza	1
	Fresno	1
	Velez	1
	Zipaquira	1
Pacifica	Cali	1
	Palmira	2
	Total	**82**

Fuente: Plataforma SISG



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)
Andina	27	-	-	3	2	5
Centro	493	527	834	1.169	1.349	1.497
Caribe	61	60	72	41	26	18
Orinoquia	-	-	-	-	-	-
Pacifica	59	32	35	3	7	19
Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**	**1.384**	**1.539**
		-3%	**52%**	**29%**	**14%**	**11%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

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)
Dosquebradas	-	-	-	-	1	1
Girardota	-	-	-	1	-	-
Marinilla	23	-	-	-	-	-
Montelibano	3	-	-	1	-	2
Puerto Berrio	-	-	-	-	-	1
Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1	-	-
Tamesis	-	-	-	-	-	1
Total	**27**	**-**	**-**	**3**	**2**	**5**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

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)
Bogota Zona Norte	7	1	2	7	1	4
Bogota Zona Centro	27	44	81	121	156	196
Bogota Zona Sur	433	463	739	1.025	1.175	1.277
Caqueza	3	-	-	1	2	3
Cachira	1	1	1	1	1	-
Concepcion	-	1				
Espinal	1	-	1	-	-	-
Fresno	3	-	-	3	1	3
Ibague	-	2	-	2	7	5
Miraflores	6	6	-	-	1	1
Moniquira	1	-	-	-	-	-
La Mesa	4	-	-	2	-	-
Puerto Boyaca	3	3	3	3	3	3
Purificacion	-	-	-	-	-	1
Soacha	2	6	7	4	2	2
Velez	2	-	-	-	-	2
Zipaquira	-	-	-	-	-	-
Total	**493**	**527**	**834**	**1.169**	**1.349**	**1.497**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

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)
Cerete	17	26	39	24	11	-
Cienaga	15	12	10	10	5	5
Chimichagua	-	-	-	-	-	1
Chinu	1	-	-	-	-	-
Corozal	1	-	-	-	-	-
El Banco	6	8	8	-	-	-
El Carmen de Bolivar	1	-	-	-	-	-
Mompos	1	-	-	-	-	-
Monteria	2	-	-	1	1	1
Riohacha	-	-	-	-	-	4
Sabanalarga	-	-	-	-	2	2
Sahagun	1	-	1	-	-	1
Simiti	1	-	-	-	-	-
Since	1	1	-	-	2	-
Sincelejo	1	-	-	-	-	-
Sitionuevo	9	12	13	5	4	4
Soledad	3	-	-	-	-	-
Plato	1	-	-	-	-	-
Valledupar	-	1	1	1	1	-
Total	**61**	**60**	**72**	**41**	**26**	**18**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

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)
Buenaventura	-	-	-	-	1	-
Cali	1	-	8	2	2	13
Cartago	8	-	-	-	-	-
Guapi	1	-	-	-	-	-
Ipiales	13	8	-	-	-	-
La Union	20	16	7	-	-	-
Pasto	4	-	-	-	4	-
Palmira	2	8	19	-	-	3
Popayan	5	-	-	-	-	-
Quibdo	1	-	-	1	-	-
Tumaco	-	-	1	-	-	3
Santander de Quilichao	4	-	-	-	-	-
Total	**59**	**32**	**35**	**3**	**7**	**19**

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)
Al día	154	177	178	175	173	170
Atrasadas	41	18	17	20	22	25
Total	**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)
Al día	79%	91%	91%	90%	89%	87%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%	11%	13%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

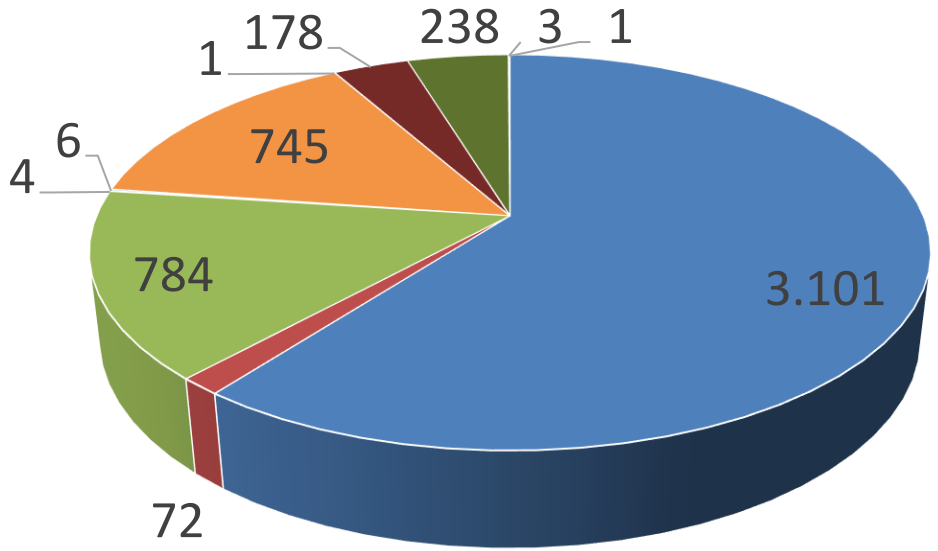
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	3.101	60%
2	Quejas	72	1%
3	Reclamos	784	15%
4	Sugerencias	4	0%
5	Denuncias por corrupcion	6	0%
6	Peticion entre Autoridades	745	15%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones Incompletas	178	3%
9	Traslado No Competencia	238	5%
10	Otros	3	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 3.101

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de corrección	566	18%
	Tramite registral	537	17%
	Información estado tramite registral	270	9%
	Solicitud orientación registral	242	8%
	Interés Particular	198	6%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	134	4%
	Actualizacion base de datos	105	3%
	Solicitud de Documentos	97	3%
	Información General Registral	91	3%
	Consultas Juridicas	90	3%
	Información General Notarial	85	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	79	3%
	Informacion estado proceso de registro	78	3%
	Tramite nivel central	67	2%
	Informacion estado solicitud correccion	62	2%
	Solicitud orientacion notarial	55	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	33	1%
	Certificado especial de pertenencia	28	1%
	Numero de matricula por traslado	23	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	21	1%
	Certificado de no propiedad	20	1%
	Estado recurso apelacion	19	1%
	Recurso de reposicion	17	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	16	1%
	Informacion Sucesion	15	0%
	Estado recurso reposicion	13	0%
	Informacion Testamento	13	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	12	0%
	Estado actuacion administrativa	12	0%
	Curadurias	11	0%
	Solicitud bono pensional	10	0%
	Recurso de apelacion	10	0%
	Solicitud certificacion de aportes	8	0%
	Solicitud convenio VUR	8	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	8	0%
	Restitucion de turno	7	0%
	Concursos de meritos	6	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	6	0%
	Información General areas administrativas	5	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Estudio existencia derechos reales	4	0%
	Formalizacion	3	0%
	Recurso de queja	3	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Informacion estadistica	2	0%
	Estado recurso de queja	2	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	1	0%
	Informes de Congresistas	1	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	1	0%
	Total	**3.101**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 72

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	18	25%
	Notario	35	49%
	Curador	3	4%
	Funcionario	15	21%
	Catastro	1	1%
	Total	**72**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	18	9%
	Notarios	907	35	4%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	15	1%
	Catastro	-	1	-
	Total		**72**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 784

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	353	45%
	Tramite Notarial	137	17%
	Solicitud de correccion	132	17%
	Demora tramite registral	69	9%
	Servicios en Linea	30	4%
	Mala prestacion del servicio registral	13	2%
	Demora proceso de registro	12	2%
	Demora correccion	9	1%
	Tramite Nivel Central	7	1%
	No prestacion del servicio registral	4	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	3	0%
	Demora actuacion administrativa	3	0%
	Agilizadores Electronicos	2	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	2	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	1	0%
	Error de base de datos	1	0%
	Mala prestacion del servicio catastro	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Correccion base de datos	1	0%
	Total	**784**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 4

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	4	100%
	Total	**4**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Denuncias = 6

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	4	67%
	Notarias	2	33%
	Total	**6**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 745

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Petición entre autoridades	333	45%
	Informacion sobre bienes inmuebles	115	15%
	Solicitud inscripción medida cautelar	113	15%
	Prohibicion de enajenar	110	15%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	74	10%
	Total	**745**	**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 = 178

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	178	100%
	Total	**178**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría traslado por no competencia = 238

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	113	47%
	Notarias	75	32%
	Registraduria (Registros civiles)	48	20%
	Curadurias	1	0%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**238**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	3	100%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
	Total	**1**	**100%**

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 5.394, equivalente al 37%, seguido del canal telefónico con un 25% equivalente a 3.681 atenciones. En tercer lugar el chat con un 22% equivalente a 3.282 y por último el canal de correo electrónico con un 16% equivalente a 2.354 correos.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de mayo equivalente a 15.277 con junio equivalente a 14.711, se observa un decrecimiento del 4%

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.282 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 15% pasando de 2.865 atenciones en mayo a 3.282 en junio.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 22% pasando de 4.722 en mayo a 3.681 en junio.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 5% pasando de 2.468 en mayo a 2.354 en junio. De los cuales 577 se respondieron de manera inmediata y 1.777 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 3% pasando de 5.222 en mayo a 5.394 en junio.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Para atender las 3.681 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 964 llamadas equivalente al 26%, la *1217* atendió 757 llamadas equivalente al 21%, la *1272* atendió 742 llamadas equivalente al 20%, la *1269* atendió 729 llamadas equivalente al 20 % y la *1172* atendió 489 llamadas equivalente al 13%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 3.101 lo que equivale al 60%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 784 equivalente al 15% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 15%, equivalente a 745 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 252, lo que equivale al 9% mas frente al mes de mayo con 2.849 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron solicitudes de corrección con 566, equivalente al 18%. En segundo lugar trámite registral con 537 equivalente al 17%. En tercer lugar, , información estado trámite registral con 270, equivalente al 9%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 242, equivalente al 8%. En quinto lugar interés particular con 198, equivalente al 6%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 109 lo que equivale al 12%, menos frente a mayo con 893 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por trámite registral con 353 equivalente al 45%, seguido de trámite notarial con 137 equivalente al 17%, solicitud de corrección con 132 equivalente al 17%, demora tramite registral con 69 equivalente al 9% y servicios en línea con 30 equivalente al 4%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 7, lo que equivale al 11%, mas frente al mes de mayo con 65 quejas.

- Las 72 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 18 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 9%. De 907 Notarias, se presentaron 35 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. De 75 Curadurías, se presentaron 3 quejas contra Curadores, lo que equivale al 4%, se presentaron 15 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y una queja contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 238 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 113 traslados, 75 a Notarias, 48 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 1 a Curadurías y 1 a Gobernaciones (Impuesto de registro).

- Se recibieron 745 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 333 peticiones entre autoridades, 115 información sobre bienes inmuebles, 113 solicitudes inscripción medida cautelar, 110 prohibiciones de enajenar y 74 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.