OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME JUNIO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

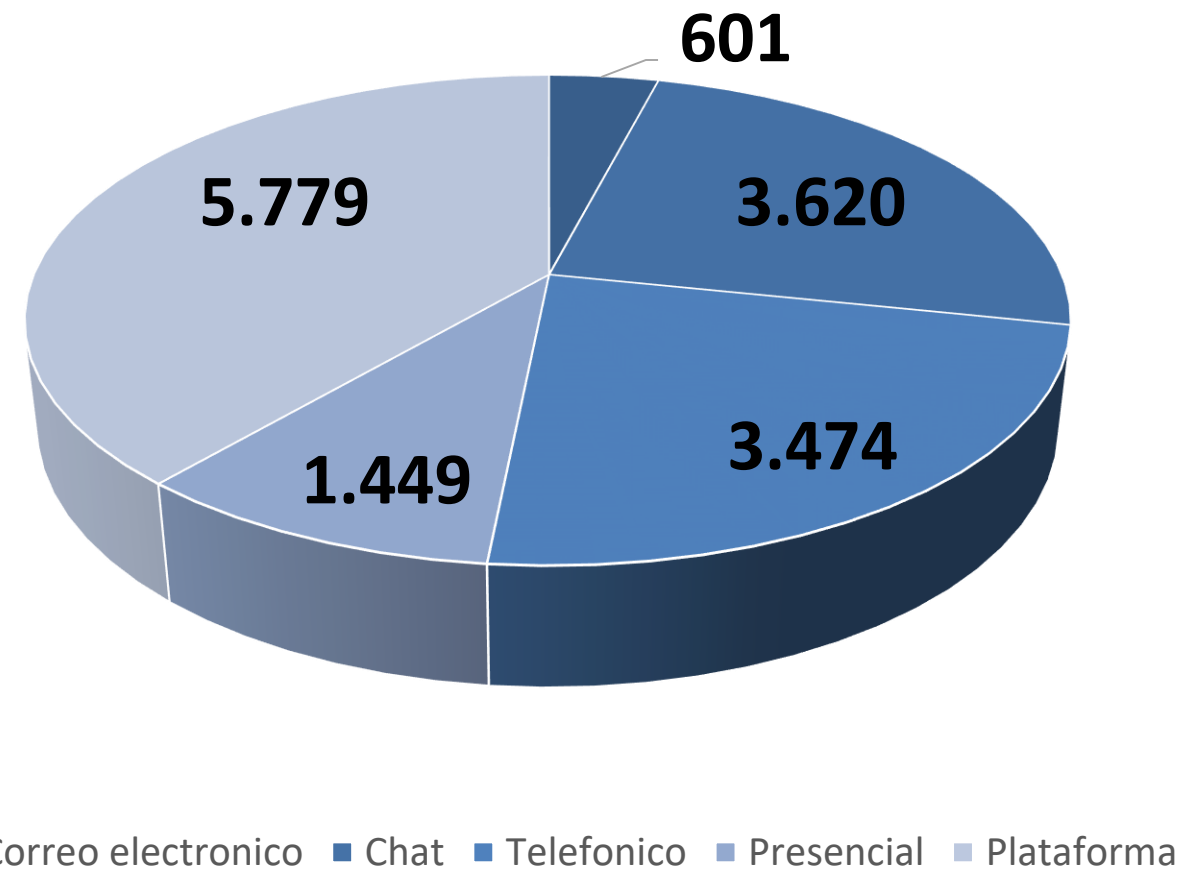
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 14.923

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Junio	Porcentaje
Plataforma	5.779	39%
Chat	3.620	24%
Telefonico	3.474	23%
Presencial	1.449	10%
Correo electronico	601	4%
Total	**14.923**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



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 = 3.624

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	6	3	3	-	3
Delegada para el Registro	106	86	20	-	20
Delegada para P.R.F De Tierras	82	46	36	-	36
Dirección Administrativa y Financiera	190	102	88	8	80
Dirección de Talento Humano	41	41	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	89	69	20	1	19
Dirección de Administración Notarial	163	98	65	1	64
Dirección de Contratación	11	9	2	-	2
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	320	70	250	109	141
IVC Catastral	1.243	994	249	-	249
Oficina Asesora de Planeación.	10	9	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica	140	20	120	1	119
Oficina de Atención al Ciudadano	1.190	1.188	2	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	7	7	-	-	-
Secretaría General	2	2	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	24	17	7	-	7
Total	**3.624**	**2.761**	**863**	**120**	**743**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.779

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	6
Delegada para el Registro	106
Delegada para P.R.F De Tierras	82
Dirección Administrativa y Financiera	190
Dirección de Talento Humano	41
Dirección Técnica de Registro	89
Dirección de Administración Notarial	163
Dirección de Contratación	11
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	320
IVC Catastral	1.243
Oficina Asesora de Planeación.	10
Oficina Asesora Jurídica	140
Oficina de Atención al Ciudadano	1.190
Oficina de Tecnologías de la información	7
Secretaría General	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	24
Total	**3.624**

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	3.624	63%
Direcciones Regionales - ORIP	2.155	37%
Total	**5.779**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

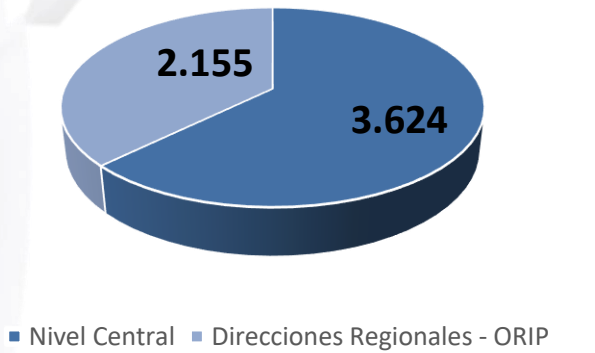
Dirección Regional	Radicadas
Andina	210
Caribe	396
Centro	1.088
Orinoquia	112
Pacifica	349
Total	**2.155**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
Canales de entrada = 5.779

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	3.624	63%
Direcciones Regionales - ORIP	2.155	37%
Total	**5.779**	**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	-	-	-	-	2	6
Delegada para el Registro	67	3	-	-	8	28	106
Delegada para P.R.F De Tierras	63	-	-	-	3	16	82
Dirección Administrativa y Financiera	131	1	-	-	2	56	190
Dirección de Talento Humano	35	1	-	-	3	2	41
Dirección Técnica de Registro	63	1	-	-	3	22	89
Dirección de Administración Notarial	100	-	-	1	9	53	163
Direccion de Contratación	6	-	-	-	-	5	11
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	199	8	-	6	12	95	320
IVC Catastral	266	14	-	1	949	13	1.243
Oficina Asesora de Planeación	5	-	-	-	-	5	10
Oficina Asesora juridica	109	-	-	-	4	27	140
Oficina de Atención al Ciudadano	707	5	-	-	11	467	1.190
Oficina de Tecnologías de la Información	7	-	-	-	-	-	7
Secretaría General	2	-	-	-	-	-	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	13	-	-	1	-	10	24
Total	**1.777**	**33**	**-**	**9**	**1.004**	**801**	**3.624**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	135	1	-	-	-	74	210
Caribe	199	1	-	-	1	195	396
Centro	676	6	-	1	26	379	1.088
Orinoquia	82	1	-	-	2	27	112
Pacifica	179	1	-	-	1	168	349
Total	**1.271**	**10**	**-**	**1**	**30**	**843**	**2.155**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 181

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Junio
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	145
Canal Virtual - Plataforma ORIP	36
Total	**181**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
BOGOTÁ ZONA CENTRO	4
BOGOTÁ ZONA SUR	4
CUCUTA	3
DUITAMA	3
AGUACHICA	2
BOGOTÁ NORTE	2
CALI	2
CARTAGENA	2
GUADUAS	2
MONTERÍA	2
ARMENIA	1
FUSAGASUGA	1
MEDELLÍN NORTE	1
MOCOA	1
MONIQUIRA	1
PALMIRA	1
POPAYÁN	1
SOGAMOSO	1
TULUA	1
YOPAL	1
Total	**36**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27
Delegada para el Registro	23
Oficina de Atención al Ciudadano	20
Oficina Asesora Jurídica	15
Oficina de Tecnologías de la Información	15
Delegada para P.R.F. de Tierras	10
Direccion Técnica de Registro	8
Delegada para el Notariado	5
Direccion de Talento Humano	4
Direccion de Administración Notarial	4
Secretaria General	4
Direccion Administrativa y Financiera	3
Oficina Asesora de Planeacion	2
Direccion Regional Centro	2
Direccion Regional Pacífica	2
Oficina de ControlDisciplinario Interno	1
Despacho del Superintendente	-
Direccion de Contratos	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-
Total	**145**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Junio
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.779
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	181
% No Conforme	**3,13%**

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 junio 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
Entre 13 y 23 horas	351	13%
Menos de 12 horas	332	12%
1 dia	230	8%
13 dias	133	5%
15 dias	114	4%
14 dias	109	4%
22 dias	109	4%
3 dias	102	4%
20 dias	101	4%
25 dias	94	3%
12 dias	93	3%
2 dias	85	3%
23 dias	79	3%
18 dias	74	3%
7 dias	71	3%
9 dias	64	2%
21 dias	64	2%
26 dias	64	2%
4 dias	63	2%
17 dias	58	2%
16 dias	55	2%
19 dias	51	2%
8 dias	47	2%
10 dias	47	2%
5 dias	45	2%
24 dias	35	1%
6 dias	34	1%
11 dias	33	1%
Mas de un mes	11	0%
27 dias	10	0%
29 dias	2	0%
28 dias	1	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Total	**2.761**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Junio	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**3.624**
PQRSDF Vencidas		120
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**3.504**
Porcentaje		96,69%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**2.761**
Pendientes en Términos		**743**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	743	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**3.624**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**863**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
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
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1
Direccion de Administración Notarial	3	1	10	1	-	1
Direccion de Contratación	-	-	-	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109
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
		83%	30%	-67%	37%	103%

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)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	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 Jurídica	1	1	5	9	-	6	1
Oficina Asesora de Planeación	1	1	1	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-
Direccion de Contratación	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Administración Notarial	1	3	3	12	2	1	1
Direccion Técnica de Registro	-	9	-	6	-	-	1
Secretaría 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**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

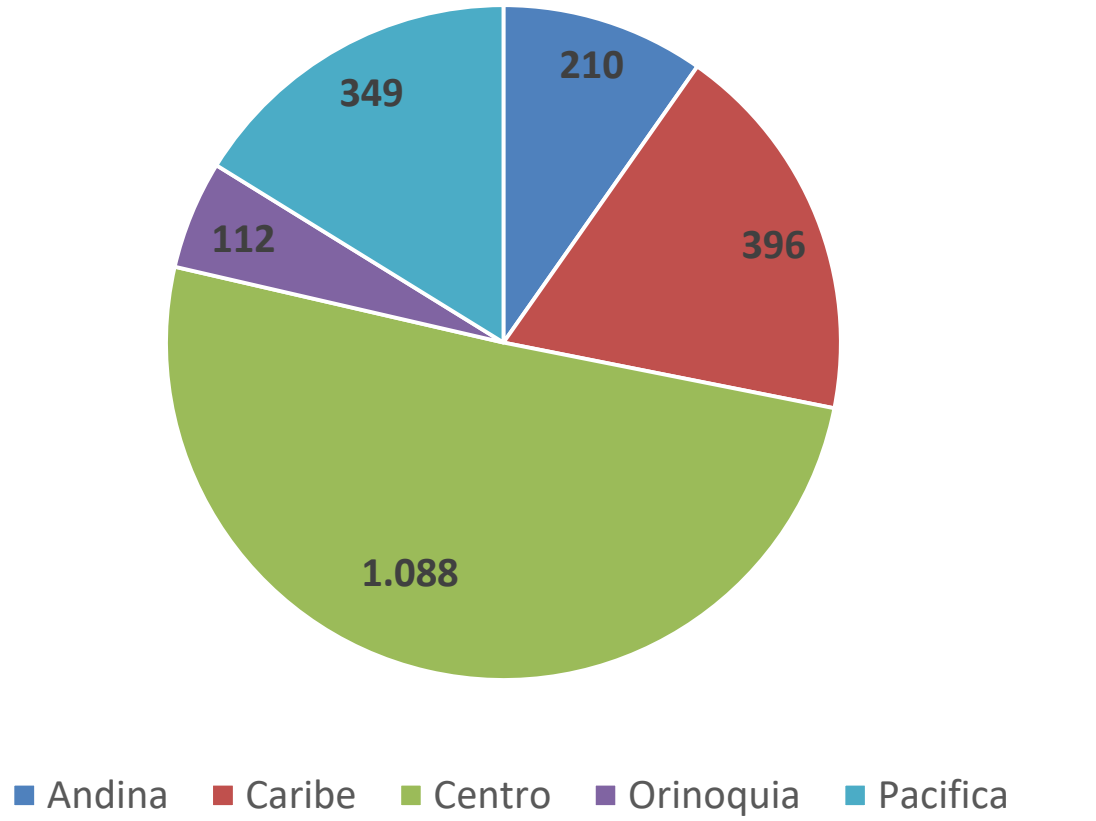
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.155

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	210	183	27	2	25
Caribe	396	320	76	15	61
Centro	1.088	903	185	24	161
Orinoquia	112	100	12	-	12
Pacifica	349	264	85	3	82
Total	**2.155**	**1.770**	**385**	**44**	**341**

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
1 dia	192	11%
6 dias	172	10%
5 dias	148	8%
7 dias	117	7%
4 dias	113	6%
2 dias	110	6%
Entre 13 y 23 horas	106	6%
3 dias	99	6%
Menos de 12 horas	87	5%
8 dias	84	5%
9 dias	64	4%
11 dias	64	4%
12 dias	58	3%
10 dias	45	3%
13 dias	45	3%
14 dias	40	2%
15 dias	37	2%
19 dias	27	2%
18 dias	23	1%
20 dias	19	1%
16 dias	18	1%
22 dias	15	1%
25 dias	14	1%
23 dias	13	1%
17 dias	12	1%
21 dias	12	1%
26 dias	10	1%
28 dias	10	1%
27 dias	8	0%
24 dias	6	0%
Mas de un mes	2	0%
29 dias	0	0%
30 dias	0	0%
31 dias	0	0%
Total	**1.770**	**100%**

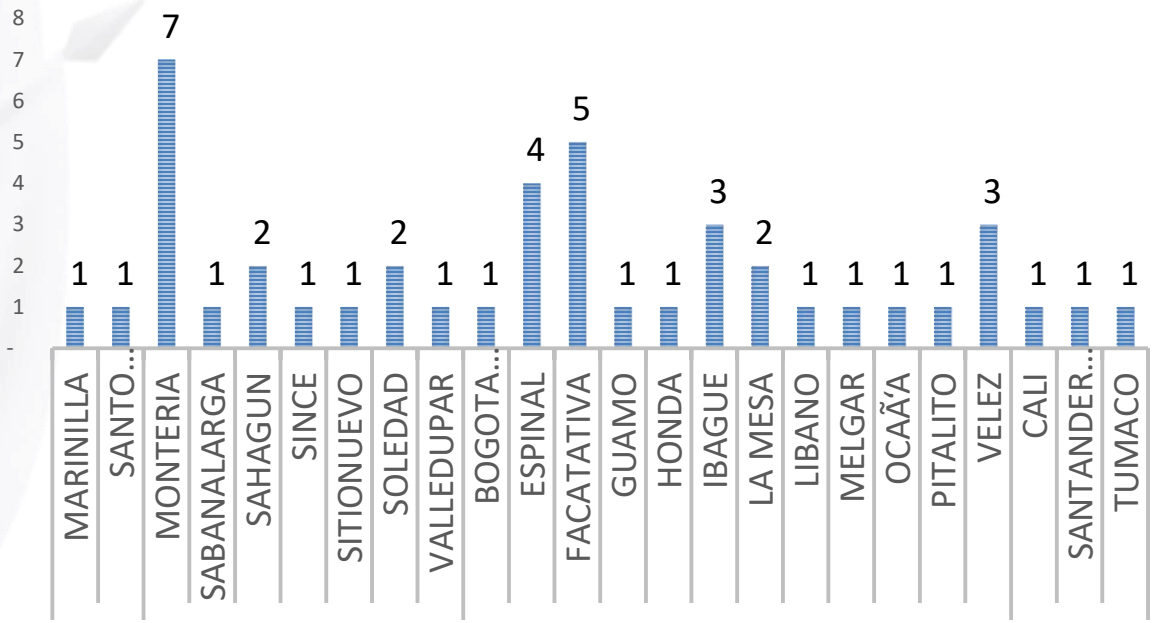
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Junio	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**2.155**
PQRSDF Vencidas		44
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.111**
Porcentaje		97,96%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.770**
Pendientes en Términos		**341**
Pendientes por aprobar	78	-
En tramite	263	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.155**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**385**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Junio - ORIP = 44

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	MARINILLA	1
	SANTO DOMINGO	1
Caribe	MONTERIA	7
	SABANALARGA	1
	SAHAGUN	2
	SINCE	1
	SITIONUEVO	1
	SOLEDAD	2
	VALLEDUPAR	1
Centro	BOGOTA NORTE	1
	ESPINAL	4
	FACATATIVA	5
	GUAMO	1
	HONDA	1
	IBAGUE	3
	LA MESA	2
	LIBANO	1
	MELGAR	1
	OCAÃ‘A	1
	PITALITO	1
	VELEZ	3
Pacífica	CALI	1
	SANTANDER DE QUILICHAO	1
	TUMACO	1
	Total	44

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección 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)
Andina	129	62	68	82	89	98	66
Centro	190	215	29	40	18	13	38
Caribe	45	37	33	17	16	25	36
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**

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)
Andina	Armenia	1	-	-	-	-	-	-
	Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1
	Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-
	Marinilla	122	60	66	78	88	97	63
	Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-	-
	Rionegro	-	-	-	2	-	-	-
	Salamina	-	-	-	-	-	-	1
	Santa Domingo	-	-	-	-	-	-	1
	Tamesis	-	1	-	-	-	-	-
	Turbo	-	1	-	-	-	-	-
	Urrao	-	-	-	-	-	1	-
	Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**
			-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**

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).

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)
Centro	Bogotá Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3
	Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-
	Caqueza	4	-	-	-	-	-	-
	Cachira	1	1	-	-	-	-	-
	Chaparral	1	-	-	-	-	-	-
	Convencion	1	1	-	-	-	-	-
	Espinal	2	-	-	1	-	-	4
	Facatativa	31	4	-	8	-	-	13
	Fresno	-	-	1	-	-	-	-
	Guamo	-	-	-	1	-	-	1
	Guateque	-	-	-	-	1	1	-
	Honda	-	-	-	1	2	-	1
	Ibague	-	11	3	4	8	8	4
	La Mesa	1	-	-	-	-	1	2
	La Plata	-	1	4	-	-	1	-
	Libano	9	10	-	-	1	-	1
	Malaga	-	-	-	-	-	-	1
	Melgar	30	8	1	5	-	-	1
	Miraflores	1	1	-	-	-	-	-
	Moniquira	9	9	-	-	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	1
	Pacho	1	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**
			13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**

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)
Caribe	Barranquilla	-	-	1	4	-	4	-
	Cerete	2	-	-	-	1	1	1
	Cienaga	4	6	7	-	-	-	-
	Chimichagua	1	1	-	-	-	-	2
	Chinu		-	1	-	-	-	-
	Corozal	-	-	1	1	-	-	-
	El Banco	1	2	-	-	-	-	-
	Fundacion	-	-	1	-	-	1	2
	Lorica	-	1	-	-	-	-	-
	Mompos	2	2	1	1	1	1	1
	Monteria	-	-	2	-	-	4	9
	Montelibano	-	1	-	-	1	-	-
	Riohacha	-	1	-	-	-	1	-
	Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	1	-	2
	Since	-	-	-	-	1	-	1
	Sincelejo	6	2	-	2	2	-	-
	Sitionuevo	12	13	8	9	9	10	11
	Soledad	10	5	10	-	-	-	2
	Valledupar	-	1	-	-	-	-	3
	Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**	**36**
			-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Pacífica / 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)
Pacifica	Buga	-	1	-	-	-	-	-
	Cali	-	1	-	5	-	-	1
	Cartago	-	1	1	-	-	-	-
	Ipiales	2	-	-	-	-	1	-
	La Union	-	-	1	-	-	-	-
	Pasto	2	3	1	1	-	-	2
	Palmira	20	17	11	5	-	-	-
	Popayan	-	-	-	3	9	-	-
	Quibdo	1	3	2	8	-	4	-
	Tumaco	4	-	1	-	-	-	1
	Tuquerres	2	-	-	-	-	-	-
	Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9	4
	Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**	**8**
			-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**

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)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	2	2
	Paz de Ariporo	-	1	-	-	-	-	-
	San Martin	-	-	-	-	1	1	1
	Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-
	Yopal	2	-	-	-	-	-	-
	Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**
			33%	**-**	**-**	**-**	**200%**	**0%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

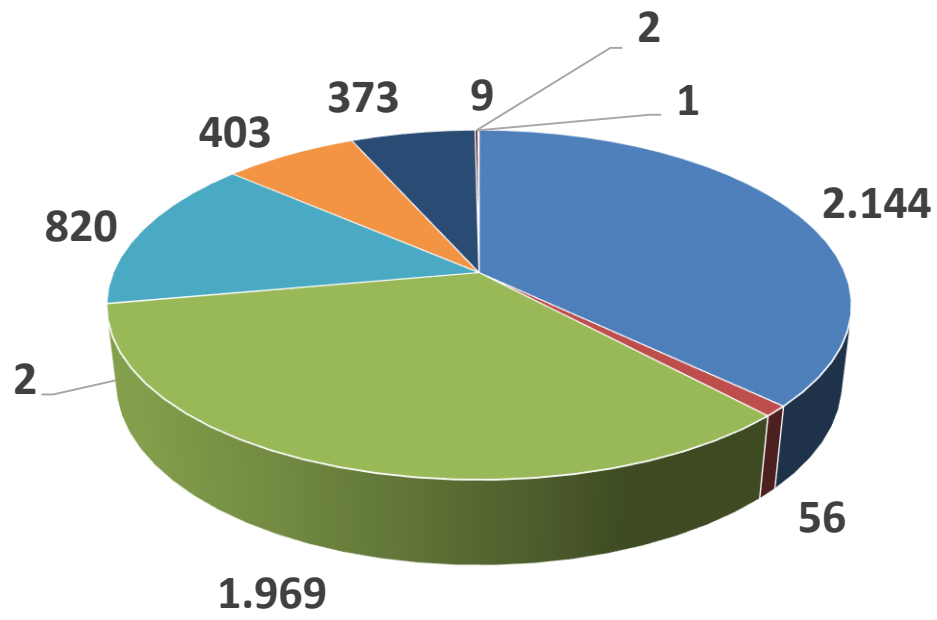
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF= 5.779

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

N° Categoría	Categoría	Cantidad	%
1	Peticiones	2.144	37%
2	Quejas	56	1%
3	Reclamos	1.969	34%
4	Sugerencias	2	0%
6	Peticiones entre autoridades	820	14%
8	Peticiones incompletas	403	7%
9	Traslado por no competencia	373	6%
10	Otros	9	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	2	0%
12	Felicitaciones	1	0%
	Total	**5.779**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.144

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	303	14%
	Información General Registral	246	11%
	Tramite registral	206	10%
	Información General áreas administrativas	156	7%
	Solicitud orientacion registral	152	7%
	Solicitud de corrección	144	7%
	Información General Notarial	128	6%
	Solicitud de Documentos	126	6%
	Consultas Jurídicas	119	6%
	Tramite nivel central	92	4%
	Informacion estado tramite registral	64	3%
	Informacion estado solicitud correccion	62	3%
	Solicitud orientacion notarial	31	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	29	1%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	28	1%
	Certificado especial de pertenencia	24	1%
	Informacion estado proceso de registro	22	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	21	1%
	Actualizacion base de datos	21	1%
	Estado recurso apelacion	18	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	13	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	13	1%
	Estado actuacion administrativa	12	1%
	Estudio existencia derechos reales	11	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	8	0%

Clase	Cantidad	Porcentaje
Estado recurso reposición	8	0%
Curadurías	8	0%
Interés Particular	7	0%
Información Testamento	7	0%
Firma Certificado de Tradición (apostilla)	7	0%
Solicitud Convenio VUR	6	0%
Certificado de no propiedad	6	0%
Recurso de apelación	5	0%
Información Sucesión	5	0%
Información Estadística	5	0%
Devolución de dinero Certificado de Tradición	5	0%
Concurso de Méritos	5	0%
Numero de matricula por traslado	4	0%
Soporte consulta índice de propietarios	3	0%
Solicitud bono pensional	3	0%
Recurso de reposición	3	0%
Solicitud certificación de aportes	2	0%
Recurso de Queja	2	0%
Soporte certificados de tradición en línea	1	0%
Solicitud orientación registro - catastro	1	0%
Solicitud de Bono Pensional	1	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
Total	**2.144**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 56

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	19	34%
	Notario	32	57%
	Funcionario	3	5%
	Catastro	2	4%
	Total	**56**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	19	10%
	Notarios	907	32	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	3	0%
	Catastro	-	2	-
	Total		**56**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.969

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Mala prestacion del servicio catastro	937	48%
	Tramite Registral	488	25%
	Tramite Notarial	218	11%
	Servicios en Linea	99	5%
	Solicitud de corrección	90	5%
	No prestación del servicio notarial	38	2%
	Demora tramite registral	28	1%
	Mala prestación del servicio notarial	15	1%
	Tramite Nivel Central	13	1%
	Mala prestacion del servicio registral	13	1%
	Mala prestación del servicio curadurías	5	0%
	Demora proceso de registro	5	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	2	0%
	No prestacion del servicio registral	2	0%
	Incumplimiento horario de atención en ORIP	2	0%
	Incumplimiento horario de atención en Catastro	2	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Demora corrección	1	0%
	Incumplimiento horario de atención en Notaría	1	0%
	Corrección base de datos	1	0%
	Información Página Web	1	0%
	Total	**1.969**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	50%
	Nivel Central	1	50%
	Total	**2**	100%

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 820

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Petición entre autoridades		67%
		547	
	Solicitud inscripcion medida cautelar	157	19%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	73	9%
	Informacion sobre bienes inmuebles	39	5%
	Prohibicion de enajenar	4	0%
	Total	**820**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 403

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	403	100%
	Total	**403**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado No competencia = 373

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	204	55%
	Notarias	117	31%
	Registraduria (Registros civiles)	37	10%
	Catastro	9	2%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	5	1%
	Curadurias	1	0%
	Total	**373**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Otros = 9

Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	9	100%
Total	**9**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 2

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

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	1	100%
Total	**1**	**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 5.779 equivalente al 39%, seguido del canal chat con 3.620 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 24%. En tercer lugar el canal telefónico con un 23% equivalente a 3.474 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.449 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 10% y por último el correo electrónico con 601 equivalente al 4%.

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en mayo correspondiente a 14.421 con junio equivalente a 14.923, se observa un crecimiento del 3%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.620 ciudadanos, disminuyendo el porcentaje de atenciones por este canal en 5% pasando de 3.828 en mayo a 3.620 en junio.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 23% pasando de 2.834 en mayo a 3.474 en junio.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento una disminución de un 14% pasando de 699 en mayo a 601 en junio. De los cuales 601 se respondieron de manera inmediata y 744 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 2% pasando de 5.645 en mayo a 5.779 en junio.

- Se observa un crecimiento del 2% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.415 en mayo a 1.449 en junio.

- En junio, se atendieron 3.474 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 3.326 llamadas equivalente al 96% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 148, equivalente al 4%.

- Se presentaron 5.179 tipologías representadas en 10 categorías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.144 lo que equivale al 37%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.969 equivalente al 34%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 14%, equivalente a 820 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 403, equivalente al 7% En quinto lugar traslado por no competencia con 373, equivalente al 6% y por último las quejas con 56, equivalente al 1%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa una disminución de 140, lo que equivale al 6% menos frente a mayo con 2.284 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.284 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito con 303 equivalente al 14%, seguido de información general registral con 246, equivalente 11%. En tercer lugar trámite registral con 206, equivalente al 10%. En cuarto lugar información general áreas administrativas con 156, equivalente al 7% y en quinto lugar la solicitud de orientación registral con 152, equivalente al 7%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 345 lo que equivale al 21% más frente a mayo con 1.624 reclamos.

- Se recibieron 1.969 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a mala prestación del servicio catastro con 937 equivalente al 48%, tramite registral con 488 equivalente al 25%, trámite notarial con 218 equivalente al 11%, servicios en línea con 99 equivalente al 5%, solicitud de corrección con 90 equivalente al 5% y no prestación del servicio notarial con 38, equivalente al 2%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 10, lo que equivale al 15% menos frente a mayo con 66.

- Las 56 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 19 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 10%. De 907 Notarias, se presentaron 32 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. Se presentaron 3 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 2 contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 820 peticiones entre autoridades equivalente al 14% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 547 peticiones entre autoridades, 157 solicitudes inscripción medida cautelar, 73 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 39 información sobre bienes inmuebles y 4 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 373 traslados por no competencia equivalente al 6% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 204 traslados, 117 a notarias, 37 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 9 a Catastro, 5 a Gobernaciones (Impuesto de Registro) y 1 a Curadurías.

- Los reclamos frente a la no prestación del servicio notarial aumentaron considerablemente debido al cierre por fallecimiento del notario de la Notaría Segunda de Cali, la cual reestableció el servicio el día lunes 10 de julio del presente año.

- Los reclamos relacionados frente a Gestores Catastrales siguen en aumento, ya que los ciudadanos buscan solución frente al incremento del avaluó de predios ubicados en Cundinamarca especialmente en municipios como Villeta, Arbeláez, Anapoima, Fomeque, entre otros.

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.