OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME MARZO 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

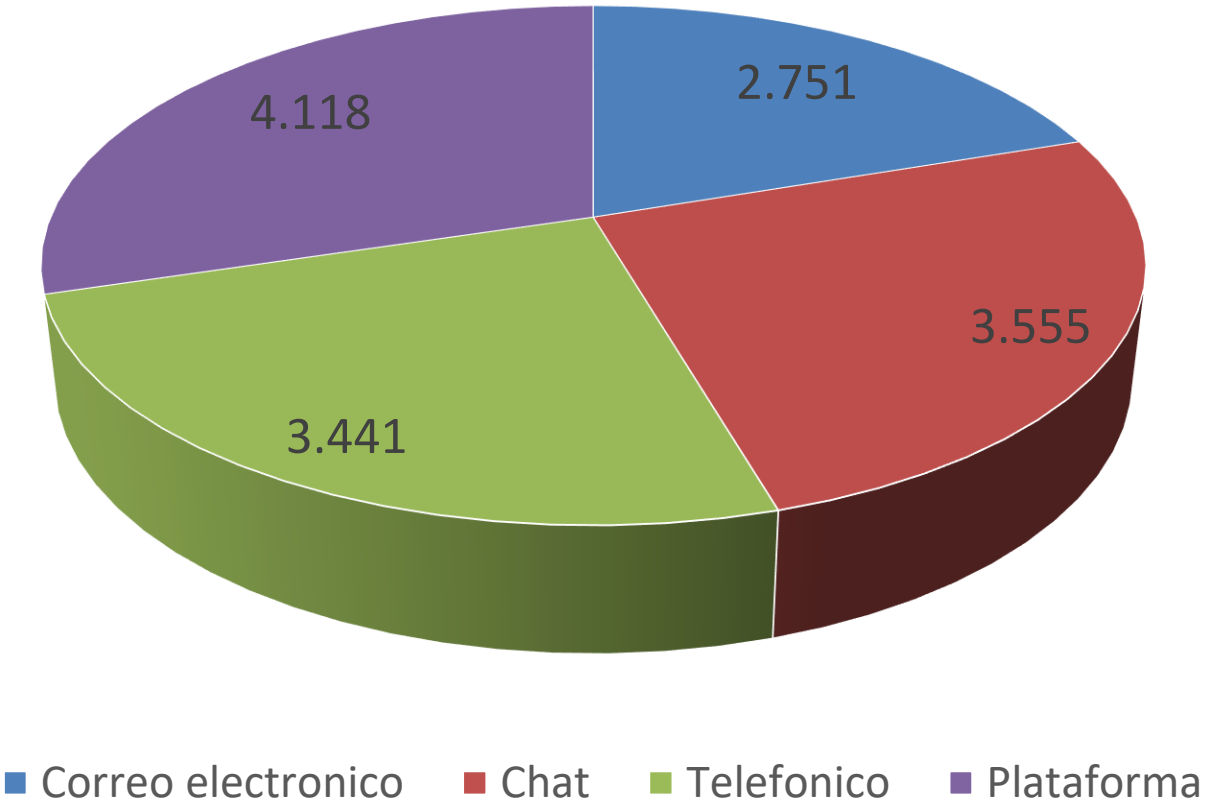
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 13.865

Canal	Marzo	Porcentaje
Correo electrónico	2.751	20%
Chat	3.555	26%
Telefonico	3.441	25%
Plataforma	4.118	30%
Total	**13.865**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



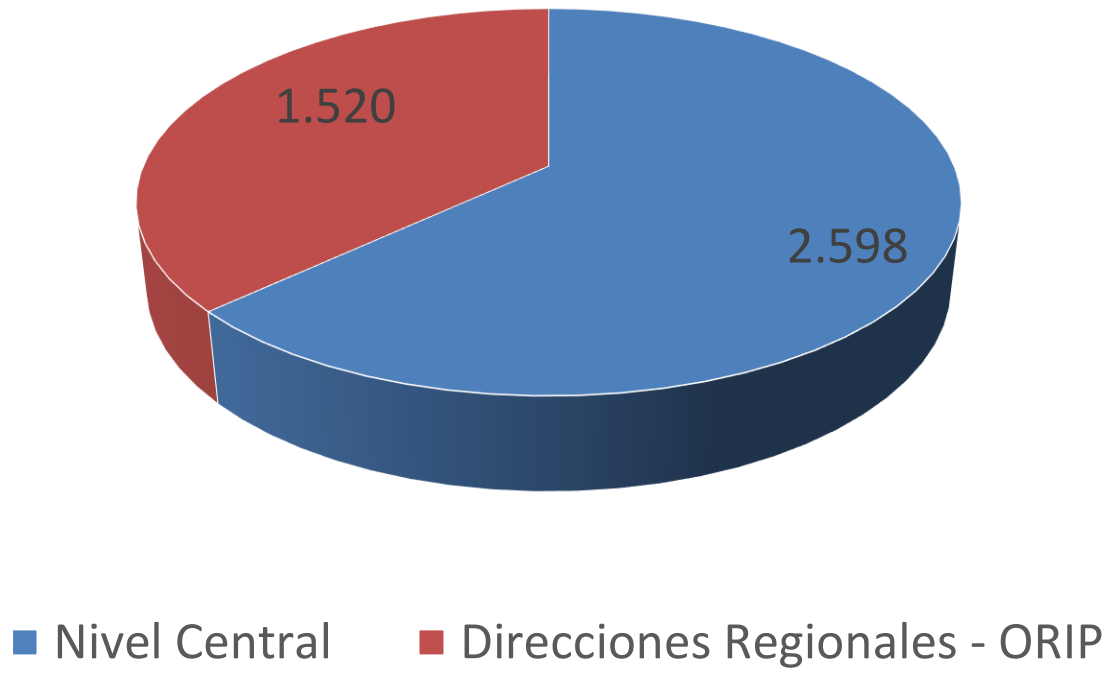
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.118

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.598	63%
Direcciones Regionales - ORIP	1.520	37%
Total	**4.118**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



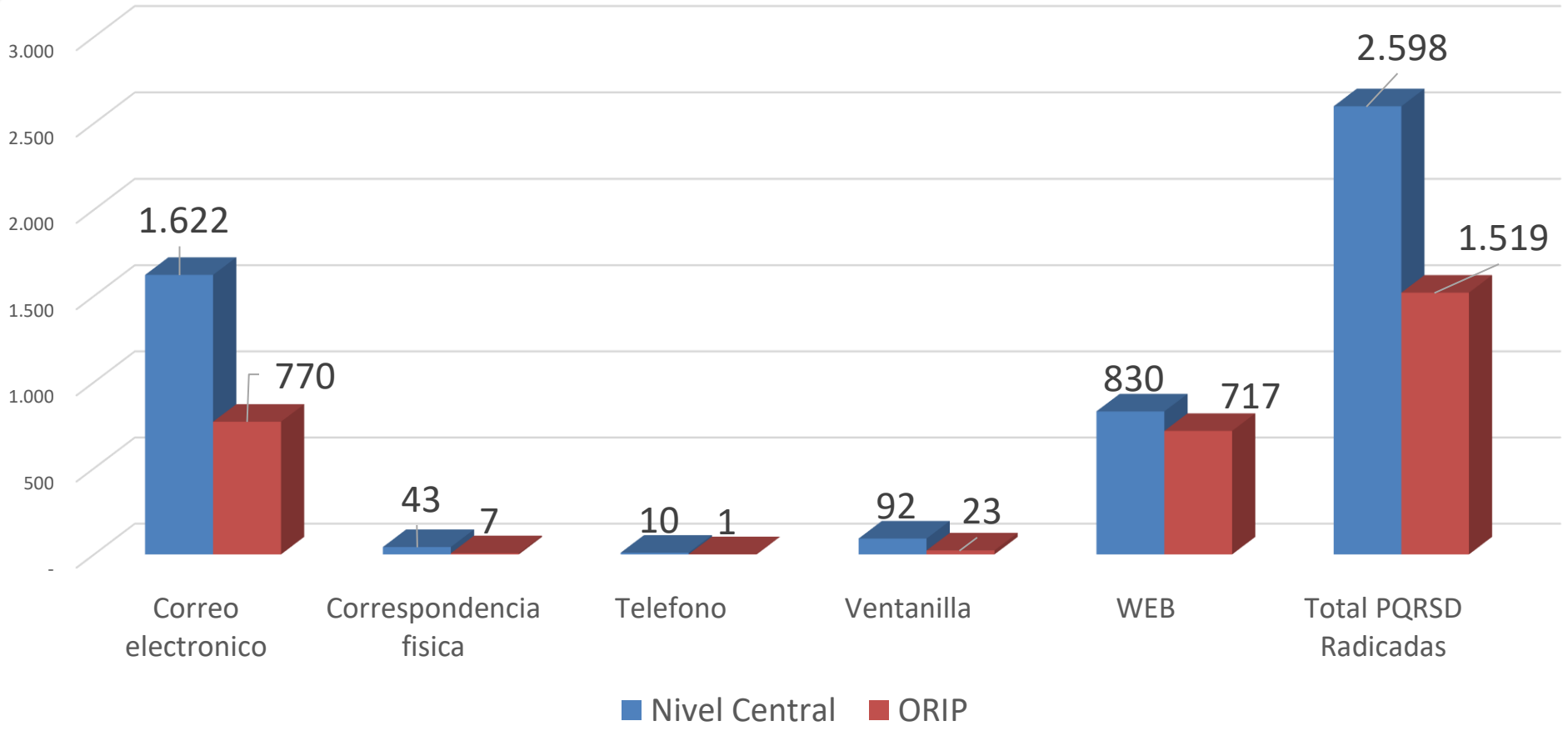
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.118

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1	1.622	43	10	92	830	2.598
ORIP	1	770	7	2	23	717	1.520
Total	**2**	**2.392**	**50**	**12**	**115**	**1.547**	**4.118**
	0%	58%	1%	0%	3%	38%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.118

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Registro	-	145	5	3	10	120	283
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	213	1	-	6	59	279
Dirección Administrativa y Financiera	-	117	2	-	29	44	192
Direccion de Administracion Notarial	-	28	5	-	8	18	59
Dirección de Contratacion	-	11	-	-	1	6	18
Dirección de Talento Humano	-	24	-	-	3	6	33
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	303	13	4	15	166	501
Dirección Tecnica de Registro	1	335	-	-	3	116	455
Oficina Asesora de Planeacion	-	3	-	-	-	-	3
Oficina Asesora Juridica	-	66	5	-	4	47	122
Oficina de Atención al Ciudadano	-	274	7	-	11	198	490
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	25	4	-	2	7	38
Oficina de Tecnologias de la Información	-	34	-	3	-	21	58
Secretaria General	-	3	-	-	-	2	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	41	1	-	-	20	62
Total	**1**	**1.622**	**43**	**10**	**92**	**830**	**2.598**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	64	-	-	1	62	127
Caribe	-	119	3	-	1	136	259
Centro	1	495	3	2	20	427	948
Orinoquia	-	44	1	-	1	31	77
Pacifica	-	48	-	-	-	61	109
Total	**1**	**770**	**7**	**2**	**23**	**717**	**1.520**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.598

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	283	85	198	-	198
Delegada para P.R.F. de Tierras	279	197	82	-	82
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	192	169	23	2	21
Direccion de Administracion Notarial	59	50	9	4	5
Dirección de Contratacion	18	12	6	1	5
Dirección de Talento Humano	33	12	21	3	18
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	501	45	456	20	436
Dirección Tecnica de Registro	455	406	49	12	37
Oficina Asesora de Planeacion	3	1	2	-	2
Oficina Asesora Juridica	122	42	80	-	80
Oficina de Atención al Ciudadano	490	489	1	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	38	34	4	-	4
Oficina de Tecnologias de la Información	58	54	4	-	4
Secretaria General	5	3	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	62	3	59	3	56
Total	**2.598**	**1.602**	**996**	**45**	**951**

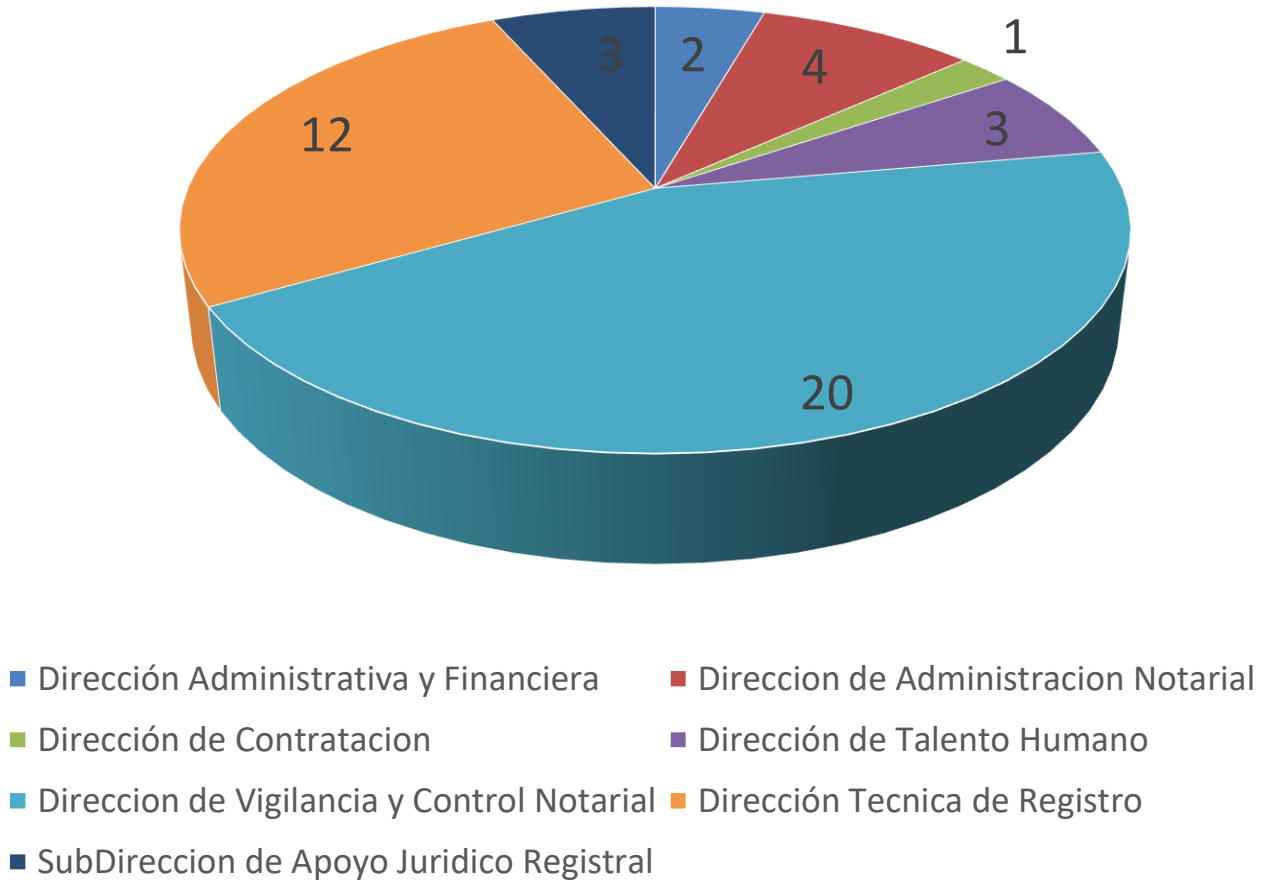
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de marzo - Nivel Central = 45

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	20
Dirección Tecnica de Registro	12
Direccion de Administracion Notarial	4
Dirección de Talento Humano	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	3
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección de Contratacion	1
Total	**45**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4
Dirección de Talento Humano	13	25	26
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	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-
Direccion de Contratacion	11	10	5
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	12	17
Direccion Administracion Notarial	1	2	6
Direccion Tecnica de Registro	21	15	19
Secretaria General	-	-	-
Regional Andina	-	-	-
Total	**463**	**428**	**407**
		-8%	**-5%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

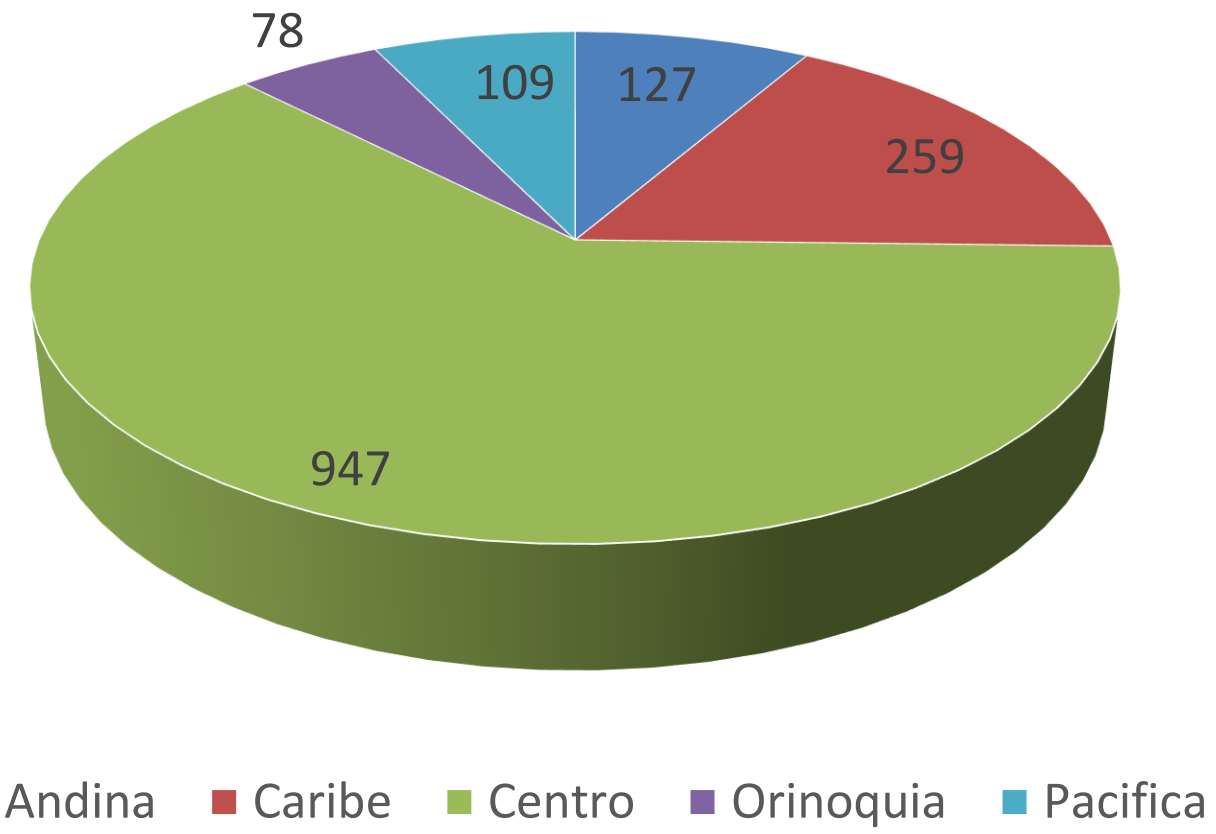
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 1.520

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	127	70	57	-	57
Caribe	259	161	98	-	98
Centro	947	193	754	5	749
Orinoquia	78	37	41	-	41
Pacifica	109	41	68	-	68
Total	**1.520**	**502**	**1.018**	**5**	**1.013**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



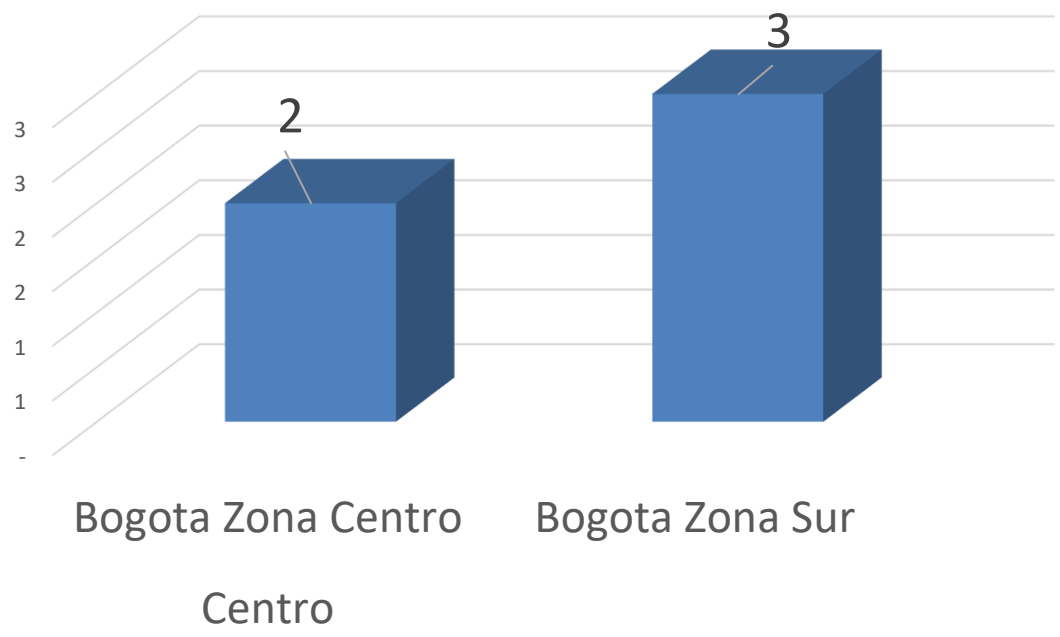
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de marzo - ORIP = 5

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Centro	Bogota Zona Centro	2
	Bogota Zona Sur	3
	Total	**5**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

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)
Andina	Marinilla	23	-	-
	Montelibano	3	-	-
	Santa Rosa de Cabal	1	-	-
Centro	Bogota Zona Norte	7	1	2
	Bogota Zona Centro	27	44	81
	Bogota Zona Sur	433	463	739
	Caqueza	3	-	-
	Cachira	1	1	1
	Concepcion	-	1	
	Espinal	1	-	1
	Fresno	3	-	-
	Ibague	-	2	-
	Miraflores	6	6	-
	Moniquira	1	-	-
	La Mesa	4	-	-
	Puerto Boyaca	3	3	3
	Soacha	2	6	7
	Velez	2	-	-
	Zipaquira	-	-	-
Caribe	Cerete	17	26	39
	Cienaga	15	12	10
	Chinu	1	-	-
	Corozal	1	-	-
	El Banco	6	8	8
	El Carmen de Bolivar	1	-	-
	Mompos	1	-	-
	Monteria	2	-	-
	Sahagun	1	-	1
	Simiti	1	-	-
	Since	1	1	-
	Sincelejo	1	-	-
	Sitionuevo	9	12	13
	Soledad	3	-	-
	Plato	1	-	-
	Valledupar	-	1	1
Pacifica	Cali	1	-	8
	Cartago	8	-	-
	Guapi	1	-	-
	Ipiales	13	8	-
	La Union	20	16	7
	Pasto	4	-	-
	Palmira	2	8	19
	Popayan	5	-	-
	Quibdo	1	-	-
	Tumaco	-	-	1
	Santander de Quilichao	4	-	-
	Total	**640**	**619**	**941**
			-3%	52%

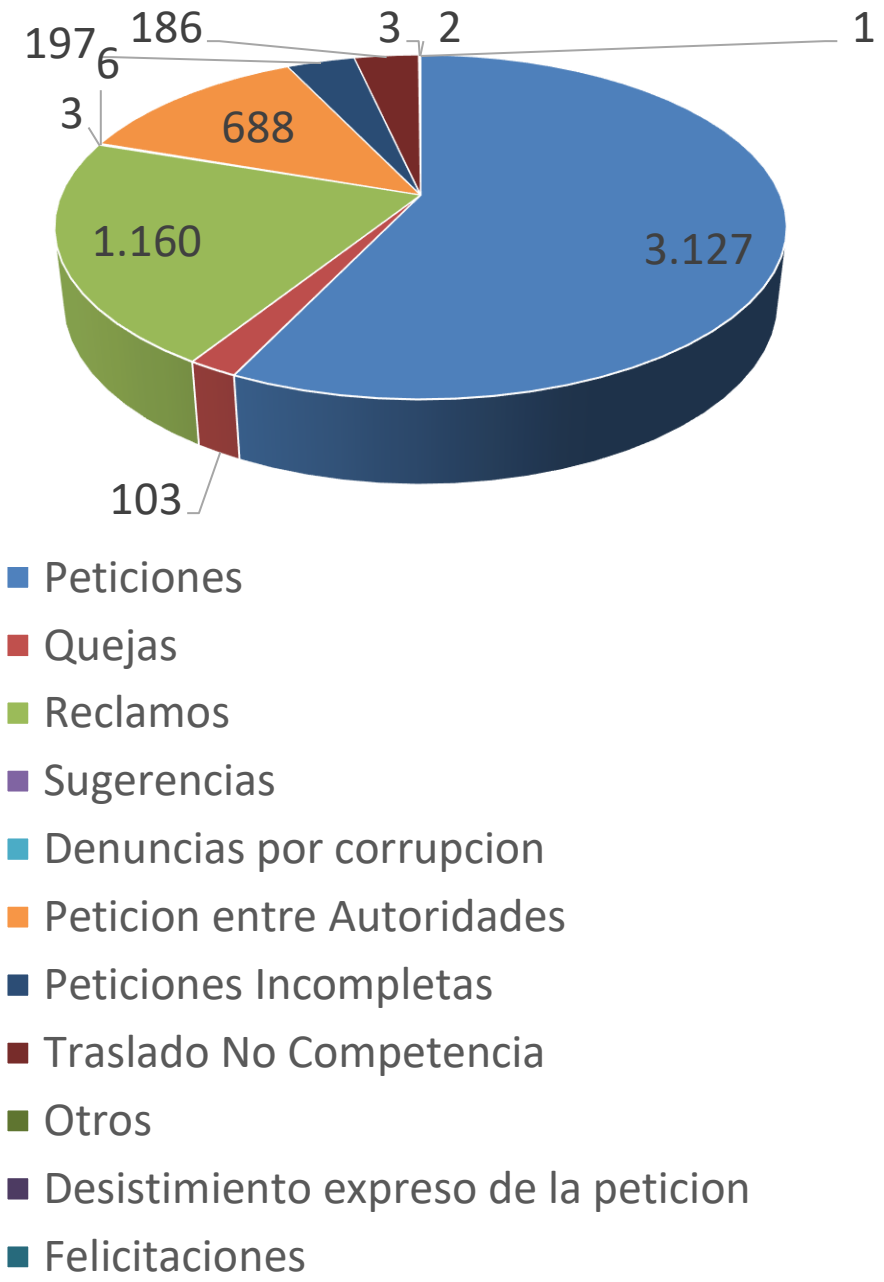
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	3.127	57%
2	Quejas	103	2%
3	Reclamos	1.160	21%
4	Sugerencias	3	0%
5	Denuncias por corrupcion	6	0%
6	Peticion entre Autoridades	688	13%
8	Peticiones Incompletas	197	4%
9	Traslado No Competencia	186	3%
10	Otros	3	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 3.127

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	543	17%
	Información General Registral	479	15%
	Tramite registral	253	8%
	Información General Notarial	185	6%
	Informacion estado tramite registral	133	4%
	Solicitud orientacion registral	128	4%
	Consultas Juridicas	124	4%
	Solicitud de Documentos	124	4%
	Interés Particular	122	4%
	Informacion estado proceso de registro	105	3%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	101	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	96	3%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	58	2%
	Soporte consulta indice de propietarios	55	2%
	Tramite nivel central	55	2%
	Actualizacion base de datos	53	2%
	Informacion estado solicitud correccion	47	2%
	Numero de matricula por traslado	41	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	39	1%
	Información General areas administrativas	35	1%
	Soporte certificados de tradicion en linea	34	1%
	Solicitud orientacion notarial	30	1%
	Recurso de reposicion	27	1%
	Estado recurso reposicion	25	1%
	Certificado especial de pertenencia	24	1%
	Estado recurso apelación	20	1%
	Estado actuacion administrativa	17	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	17	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	15	0%
	Certificado de no propiedad	13	0%
	Curadurias	10	0%
	Solicitud bono pensional	10	0%
	Informacion Sucesion	10	0%
	Solicitud certificacion de aportes	9	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	9	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	8	0%
	Recurso de apelacion	8	0%
	Estudio existencia derechos reales	7	0%
	Formalizacion	6	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	6	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	6	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	6	0%
	Solicitud convenio VUR	5	0%
	Concursos de meritos	4	0%
	Solicitud prohibicion de enajenar	4	0%
	Restitucion de turno	4	0%
	Informacion Testamento	4	0%
	Informes de Congresistas	3	0%
	Solicitud orientacion curadurías	3	0%
	Informacion estadistica	2	0%
	Recurso de queja	2	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Catastro multiproposito - Convenio	1	0%
	Total	**3.127**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 103

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	31	30%
	Notario	55	53%
	Curador	5	5%
	Funcionario	12	12%
	Total	**103**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	31	16%
	Notarios	907	55	6%
	Curador	75	5	7%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	12	1%
	Total		**103**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.160

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	373	32%
	Solicitud de correccion	317	27%
	Tramite Notarial	152	13%
	Demora tramite registral	82	7%
	Servicios en Linea	65	6%
	Demora proceso de registro	51	4%
	Mala prestacion del servicio registral	28	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	19	2%
	Demora correccion	17	1%
	Tramite Nivel Central	13	1%
	Error de base de datos	10	1%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	4	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	4	0%
	No prestacion del servicio registral	3	0%
	No prestacion del servicio notarial	3	0%
	Solicitud de subsidio	3	0%
	Mala prestacion del servicio catastro	3	0%
	Correccion base de datos	3	0%
	Demora actuacion administrativa	2	0%
	Informacion pagina Web	2	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Atencion chat	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
	Total	**1.160**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	3	100%
	Total	**3**	**100%**

Categoría Denuncia = 6

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Servicios en Linea	4	67%
	Tramite Notarial	2	33%
	Total	**6**	**100%**

Categoría Peticiones entre autoridades = 688

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	301	44%
	Prohibicion de enajenar	149	22%
	Informacion sobre bienes inmuebles	119	17%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	69	10%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	50	7%
	Total	**688**	**100%**

Categoría Peticiones incompletas = 197

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	197	100%
	Total	**197**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 184

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	79	42%
	Traslados	54	29%
	Registraduria (Registros civiles)	47	25%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	3	2%
	Catastro	2	1%
	Curadurias	1	1%
	Total	**186**	**100%**

Categoría otros = 3

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

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Desistimiento expreso de la petición = 2

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	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 4.118, equivalente al 30%, seguido del chat con un 26% equivalente a 3.555. En tercer lugar el canal telefónico con un 25% equivalente a 3.441 atenciones y por último el canal de correo electrónico con un 20% equivalente a 2.751 correos.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información del mes febrero – 9.247 con el mes de marzo – 7.224, se observa un decrecimiento del 22%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.555 ciudadanos, incrementando el porcentaje de atenciones por este canal en un 24% pasando de 2.871 en febrero a 3.555 atenciones en marzo.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 394% pasando de 697 llamadas en febrero a 3.441 en marzo.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 16% pasando de 2.370 en febrero a 2.751 en marzo. De los cuales 1.191 se respondieron de manera inmediata y 1.560 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 24% pasando de 3.309 en febrero a 4.118 en marzo.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Para atender las 3.441 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 1.148 llamadas equivalente al 33%, la *1217* atendió 743 llamadas equivalente al 22%, la *1272* atendió 719 llamadas equivalente al 21%, la *1172* atendió 586 llamadas equivalente al 17 % y la *1269* atendió 245 llamadas equivalente al 7%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 3.127 lo que equivale al 57%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.160 equivalente al 21% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 13%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 964, lo que equivale al 45% mas frente al mes de febrero con 2.163 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron solicitudes de corrección con 543, equivalente al 17%. En segundo lugar información general registral con 479, equivalente al 15%. En tercer lugar, trámite registral con 253, equivalente al 8%. En cuarto lugar información general notarial con 185, equivalente al 6%. En quinto lugar, información estado trámite registral con 133, equivalente al 4%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 469, lo que equivale al 29%, menos frente al mes de febrero con 1.629 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 373 equivalente al 32%, solicitud de corrección con 317 equivalente al 27%, tramites notariales con 152, equivalente al 13% , demora tramite registral con 82 equivalente al 7% y servicios en línea con 65, equivalente al 6%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 4, lo que equivale al 4%, más frente al mes de febrero con 99 quejas.

- Las 103 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 31 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 16%. De 907 Notarias, se presentaron 55 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. De 75 Curadurías, se presentaron 5 quejas contra Curadores, lo que equivale al 7% y se presentaron 12 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 186 traslados por no competencia equivalente al 3% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 79 a Notarias, 54 traslados, 47 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 3 Gobernaciones (Impuesto de registro), 2 a Catastro y 1 a Curadurías.

- Se recibieron 688 peticiones entre autoridades equivalente al 13% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 301 peticiones entre autoridades, 149 prohibiciones de enajenar, 119 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 69 solicitudes de inscripción de medidas cautelares y 50 solicitudes de cancelación 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.