OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME MARZO 2023

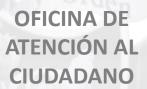
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

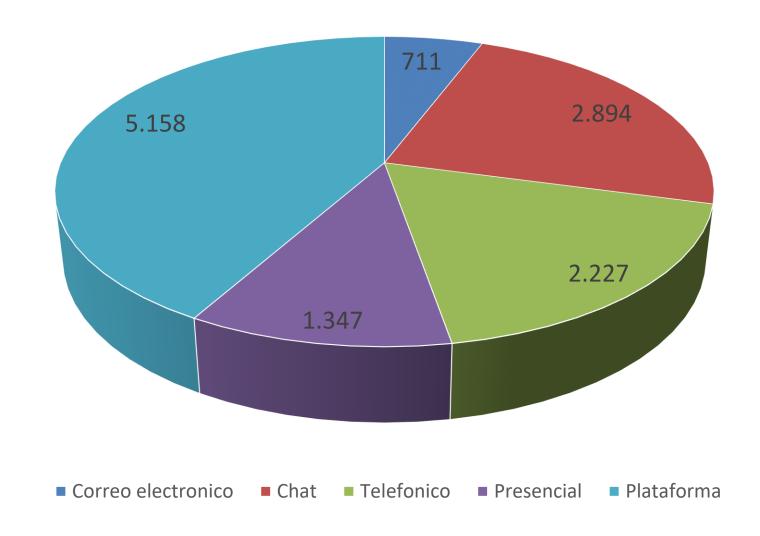
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 12.337

Canal	Marzo	Porcentaje
Plataforma	5.158	42%
Chat	2.894	23%
Telefónico	2.227	18%
Presencial	1.347	11%
Correo electrónico	711	6%
Total	12.337	100%

Fuente: Plataforma SISG





PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.158

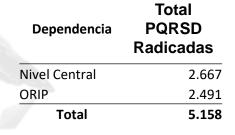
Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje	
Nivel Central	2.667	52%	
Direcciones Regionales - ORIP	2.491	48%	
Total	5.158	100%	

Fuente: Plataforma SISG

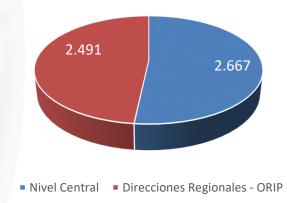
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	18	13	5		4 1
Delegada para el Registro	132	93	39		- 39
Delegada para P.R.F. de Tierras	118	91	27		- 27
Despacho del Superintendente	1	1	-		
Dirección Administrativa y Financiera	66	49	17		- 17
Dirección de Talento Humano	32	14	18		6 12
Dirección Técnica de Registro	122	90	32		6 26
Dirección de Administración Notarial	111	56	55	1	.0 45
Dirección de Contratación	17	17	-		
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	333	94	239	10	3 136
IVC Catastral	25	10	15		- 15
Oficina Asesora de Planeación	6	5	1		- 1
Oficina Asesora Jurídica	122	19	103		- 103
Oficina de Atención al Ciudadano	1.528	1.528	-		
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	-		
Oficina de Tecnologías de la Información	14	11	3		- 3
Secretaria General	5	5	-		
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	15	8	7		- 7
Total	2.667	2.106	561	12	9 432

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma Canales de entrada = 5.158



Fuente: Plataforma SISG



Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	14	. 1			3	18
Delegada para el Registro	79	5		- 7	41	132
Delegada para P.R.F. de Tierras	96	3	3	1 5	13	118
Despacho del Superintendente	1				-	1
Dirección Administrativa y Financiera	45	-		- 2	19	66
Dirección de Talento Humano	24	1			7	32
Dirección Técnica de Registro	94	. 2		- 8	18	122
Dirección de Administración Notarial	56	1		- 5	49	111
Dirección de Contratación	5	-			12	17
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	181	. 8	3	3 11	130	333
IVC Catastral	19	1			5	25
Oficina Asesora de Planeación	5	-			1	6
Oficina Asesora Jurídica	87	2		- 5	28	122
Oficina de Atención al Ciudadano	710	8	3	3 6	801	1.528
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	-			-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	9	-			5	14
Secretaria General	4	-			1	5
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	8	-		- 2	5	15
Total	1.439	32	7	7 51	1.138	2.667

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	119		4 -	-	-	117	240
Caribe	215		2 -	1	2	112	332
Centro	763	1		2	25	617	1.417
Orinoquia	105		2 -	-	-	36	143
Pacifica	182		1 -	-	1	175	359
Total	1.384	1	L9 -	3	28	1.057	2.491

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 198

CanalesMarzoCanal Virtual - Plataforma Nivel Central146Canal Virtual - Plataforma ORIP52Total198

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	11
Bogotá Zona Norte	7
Cali	3
Sincelejo	3
Sogamoso	3
Bogota Zona Sur	2
Medellin Norte	2
Pereira	2
Riohacha	2
Armenia	1
Cartagena	1
Charala	1
Duitama	1
Espinal	1
Istmina	1
Medellin Sur	1
Montelibano	1
Neiva	1
Ocaña	1
Popayan	1
Rionegro	1
Santa Marta	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Soacha	1
Soata	1
Villavicencio	<u>1</u>
Total	52

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	30
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	18
Delegada para P.R.F. de Tierras	15
Oficina Asesora Jurídica	15
Delegada para el Registro	13
Dirección Administrativa y Financiera	12
Delegada para el Notariado	10
Oficina de Tecnologías de la Información	10
Dirección Técnica de Registro	6
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	5
Dirección de Administración Notarial	4
Dirección de Contratos	4
Despacho del Superintendente	1
Dirección de Talento Humano	1
Secretaria General	1
Dirección Regional Centro	1
Total	146

Fuente: Plataforma SISG Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	Marzo
PQRSDF Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.158
PQRSDF Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	198
% No Conforme	3,84%

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 marzo cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

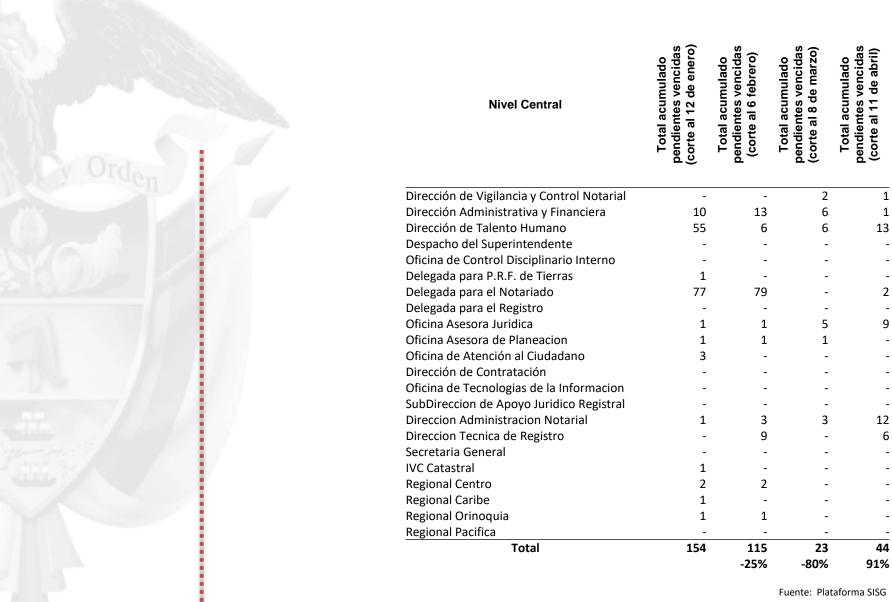
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
Menos de 12 horas	426	20%
Entre 13 y 23 horas	271	13%
1 dia	209	10%
4 dias	154	7%
3 dias	149	7%
5 dias	122	6%
6 dias	116	6%
2 dias	108	5%
18 dias	46	2%
7 dias	44	2%
22 dias	41	2%
20 dias	40	2%
14 dias	38	2%
17 dias	38	2%
21 dias	37	2%
8 dias	29	1%
13 dias	27	1%
15 dias	27	1%
16 dias	26	1%
12 dias	22	1%
24 dias	20	1%
19 dias	19	1%
26 dias	19	1%
25 dias	17	1%
11 dias	15	1%
9 dias	14	1%
23 dias	13	1%
10 dias	12	1%
27 dias	4	0%
30 dias	2	0%
Mas de un mes	1	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Total	2.106	100%

Estado PQRSDF	Marzo	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		2.667
PQRSDF Vencidas		129
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		2.538
Porcentaje		95,16%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		2.106
Pendientes en Términos		432
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	432	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		2.667
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		561

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





Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

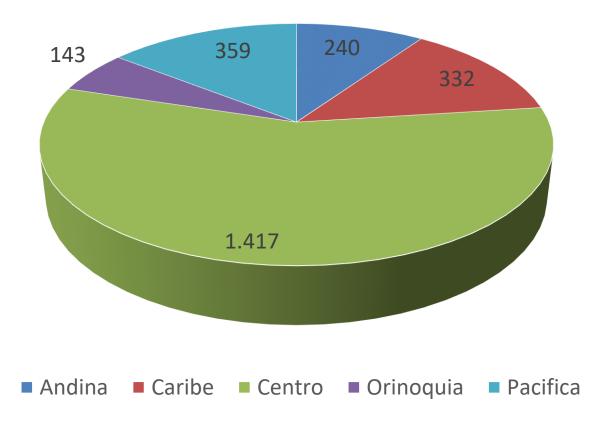
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.491



Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	240	205	35	11	. 24
Caribe	332	284	48	7	41
Centro	1.417	1.213	204	23	181
Orinoquia	143	127	16	-	16
Pacifica	359	270	89	15	74
Total	2.491	2.099	392	56	336

Fuente: Plataforma SISG



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

Fuente: Plataforma SISG

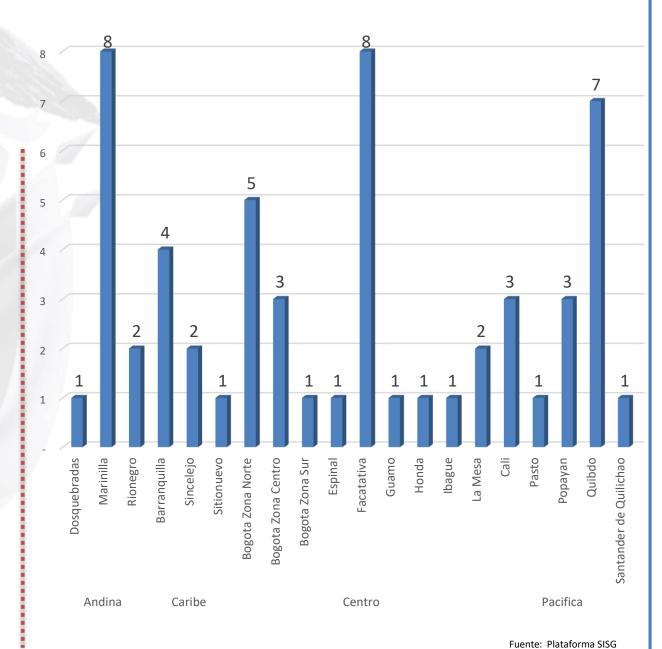
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
1 dia	175	8%
5 dias	173	8%
6 dias	161	8%
2 dias	148	7%
7 dias	144	7%
4 dias	129	6%
12 dias	122	6%
3 dias	121	6%
8 dias	104	5%
11 dias	103	5%
Entre 13 y 23 horas	101	5%
13 dias	97	5%
14 dias	79	4%
10 dias	72	3%
9 dias	62	3%
Menos de 12 horas	58	3%
16 dias	40	2%
15 dias	35	2%
17 dias	31	1%
18 dias	27	1%
19 dias	24	1%
20 dias	24	1%
21 dias	16	1%
25 dias	12	1%
22 dias	10	0%
Mas de un mes	8	0%
26 dias	6	0%
23 dias	5	0%
28 dias	4	0%
24 dias	3	0%
27 dias	3	0%
29 dias	2	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Total	2.099	100%

Estado PQRSDF	Marzo	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP)	2.491
PQRSDF Vencidas		56
Número de peticiones respondidas en térn	ninos de Ley	2.435
Porcentaje		97,75%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		2.099
Pendientes en Términos		336
Pendientes por aprobar	127	-
En tramite	209	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma S	ISG	2.491
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendiente	s en Términos)	392

PQRSDF vencidas Marzo - ORIP = 56

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



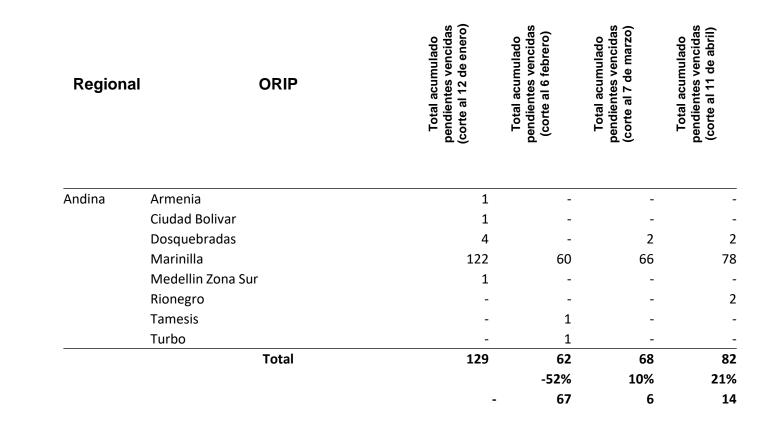
Dirección Re	egional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Dosquel	oradas	1
	Marinilla	a	8
	Rionegro)	2
Caribe	Barranq	uilla	4
	Sincelejo)	2
	Sitionue	vo	1
Centro	Bogotá 2	Zona Norte	5
	Bogotá 2	Zona Centro	3
	Bogotá 2	Zona Sur	1
	Espinal		1
	Facatati	vá	8
	Guamo		1
	Honda		1
	Ibagué		1
	La Mesa		2
Pacifica	Cali		3
	Pasto		1
	Popayar	1	3
	Quibdo		7
	Santand	er de Quilichao	1
		Total	56

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)
Andina	129	62	68	82
Centro	190	215	29	40
Caribe	45	37	33	17
Orinoquia	3	4	-	-
Pacifica	32	27	18	25
Total	399	345	148	164
		-14%	-57%	11%

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



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)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31	-	10
	Bogota Zona Centro	15	38	16	7
	Bogota Zona Sur	6	8	-	1
	Caqueza	4	-	-	-
	Cachira	1	1	-	-
	Chaparral	1	-	-	-
	Convencion	1	1	-	-
	Espinal	2	-	-	1
	Facatativa	31	4	-	8
	Fresno	-	-	1	-
	Guamo	-	-	-	1
	Honda	-	-	-	1
	Ibague	-	11	3	4
	La Mesa	1	-	-	-
	La Plata	-	1	4	-
	Libano	9	10	-	-
	Melgar	30	8	1	5
	Miraflores	1	1	-	-
	Moniquira	9	9	-	-
	Pacho	1	2	-	-
	Pitalito	-	-	-	-
	Puente Nacional	-	-	1	1
	Puerto Boyaca	3	5	-	-
	Purificacion	2	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-
	San Vicente de Chucurri	-	-	-	-
	Soacha	1	-	1	-
	Socorro	-	-	1	-
	Tunja	1	-	-	1
	Ubate	-	1	-	-
	Zapatoca	-	-	1	-
	Zipaquira	55	84	<u> </u>	<u> </u>
	Total	190	215 13%	29 -87%	40 38%

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



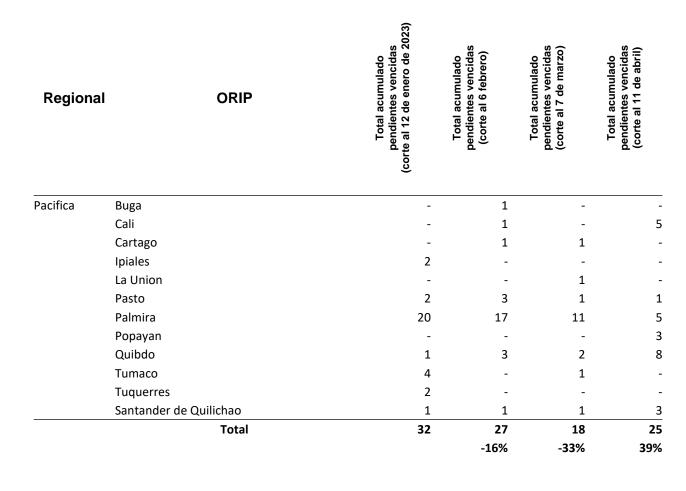
Regional		ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)
Caribe	Barranquilla		-	-	1	4
	Cerete		2	-	-	-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

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

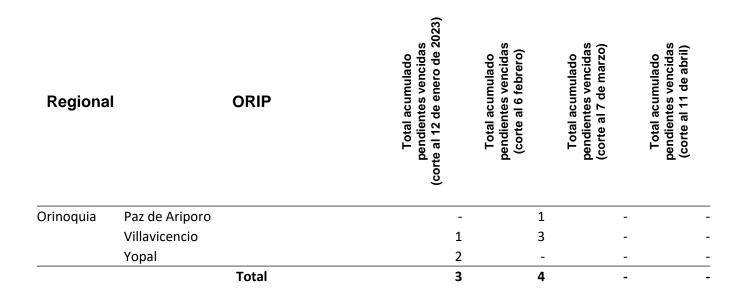
OFICINA DE

ATENCIÓN AL

CIUDADANO



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



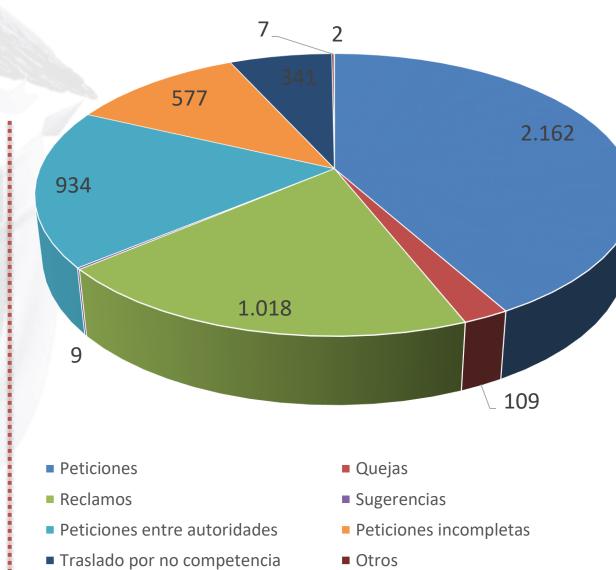




Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF





■ Desistimiento expreso de la peticion

N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.162	42%
2	Quejas	109	2%
3	Reclamos	1.018	20%
4	Sugerencias	9	0%
6	Peticiones entre autoridades	934	18%
8	Peticiones incompletas	577	11%
9	Traslado por no competencia	341	7%
10	Otros	7	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.162



	Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones		Solicitud de correccion	290	13%
		Información General Registral	275	13%
		Tramite registral	222	10%
		Solicitud orientación registral	214	10%
		Información General Notarial	178	8%
		Información estado tramite registral	146	7%
		Interés Particular	118	5%
		Tramite nivel central	112	5%
		Consultas Juridicas	107	5%
		Solicitud de Documentos	72	3%
		Información General áreas administrativas	59	3%
		Solicitud orientación notarial	46	2%
		Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	41	2%
		Medida cautelar - embargo o levantamiento	40	2%
		Actualización base de datos	25	1%
		Información estado proceso de registro	23	1%
		Información estado solicitud corrección	19	1%
		Información General formalización, restitución y protección de tierras	17	1%
		Certificado especial de pertenencia	17	1%
		Devolución de dinero Derechos de Registro	16	1%
		Información Tramite Legalización de Tierras	11	1%
		Apertura folio matricula de antiguo sistema	10	0%
		Curadurías	9	0%
		Estado actuación administrativa	9	0%
		Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	8	0%
		Estado recurso apelación	8	0%
		Recurso de apelación	7	0%
		Información Testamento	, 7	0%
		Concurso de Méritos	5	0%
		Solicitud Convenio VUR	5	0%
		Estudio existencia derechos reales	5	0%
		Soporte consulta índice de propietarios	4	0%
		Devolución de dinero Certificado de Tradición	4	0%
		Solicitud certificación de aportes	4	0%
		Recurso de reposición	4	0%
		Solicitud de Bono Pensional	4	0%
		Formalización	3	0%
		Certificado de no propiedad Información Sucesión	3	0%
			3	0%
		Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
		Información Estadística	2	0%
		Numero de matricula por traslado	2	0%
		Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
		Recurso de Queja	2	0%
		Soporte certificados de tradicion en linea	1	0%
		Solicitud orientacion curadurias	1	0%
		Total	2.162	100%

2.162 100% Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 109

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	40	37%
	Notario	61	56%
	Curador	3	3%
	Funcionario	4	4%
	Catastro	1	1%
7	Total	109	100%

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	40	21%
	Notarios	907	61	7%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	4	0%
	Catastro	-	1	
	Total		109	

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL **CIUDADANO**

		_	
Catagoría	Dodlam	ac – 1	N10
Categoría	necialii	02 - T	OTO.

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	451	44%
	Tramite Notarial	198	19%
	Demora tramite registral	92	9%
	Solicitud de correccion	84	8%
	Servicios en Linea	31	3%
	Demora proceso de registro	31	3%
	Mala prestacion del servicio registral	28	3%
	Mala prestacion del servicio notarial	26	3%
	Demora correccion	16	2%
	Mala prestacion del servicio catastro	14	1%
	No prestacion del servicio notarial	12	1%
	Tramite Nivel Central	9	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	6	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	0%
	Correccion base de datos	3	0%
	No prestacionn del servicio registral	2	0%
	Atencion presencial	2	0%
	Agilizadores electronicos	1	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Atencion Chat	1	0%
	Total	1.018	100%

Sugerencias = 9

Categoria	Clase	Cantidad Porce	ntaje
Sugerencias	Nivel Central	6	67%
	Notarias	2	22%
	Oficinas de Registro	1	11%
	Total	9	100%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Petición entre autoridades = 934

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	574	61%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	143	15%
	Informacion sobre bienes inmuebles	116	12%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	97	10%
	Prohibición de enajenar	4	0%
	Total	934	100%

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 577

Categoría	Clase	Cantidad Porcentaje	
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	577 100%	
	Total	577 100%	

Traslado No competencia = 341

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	197	58%
	Notarias	98	29%
	Registraduria (Registros civiles)	34	10%
	Catastro	10	3%
	Curadurias	2	1%
	Total	341	100%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Otros = 7

Catego	oría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros		7	100%
		Total	7	100%

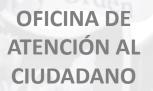
Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje	_
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	2	100%	,)
	Total	2	100%	- ,



- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual Plataforma con un total de 5.158 equivalente al 42%, seguido del canal el chat con 2.894 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 23%. En tercer lugar el canal telefónico con un 18% equivalente a 2.227 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.347 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 11% y por último el correo electrónico con 711 equivalente al 6%
- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en febrero correspondiente a 10.666 con marzo equivalente a 12.337, se observa un crecimiento del 16%.
- Por el canal de atención virtual *CHAT* se atendieron 2.894 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en 9 % pasando de 2.657 en febrero a 2.894 en marzo.
- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 51% pasando de 1.470 en febrero a 2.227 en marzo.
- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 1% pasando de 721 en febrero a 711 en marzo. De los cuales 711 se respondieron de manera inmediata y 730 se enviaron a correspondencia para radicación.



- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 14% pasando de 4.516 en febrero a 5.158 en marzo.
- Se observa un crecimiento del 3% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.302 en febrero a 1.347 en marzo.
- En marzo, se atendieron 2.227 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "Teams" se atendieron 1.970 llamadas equivalente al 88% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 257, equivalente al 12%.
- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.162 lo que equivale al 42%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.018 equivalente al 20%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 18%, equivalente a 934 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 577, equivalente al 11% En quinto lugar traslado por no competencia con 341, equivalente al 7% 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 81, lo que equivale al 4% más frente a febrero con 2.081 solicitudes.

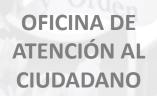


- De las 2.162 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron solicitud de corrección con 290 equivalente al 13%, seguido de información general registral con 275 equivalente al 13%. En tercer lugar trámite registral con 222 equivalente al 10%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 214 equivalente al 10% y en quinto lugar información general notarial con 178, equivalente al 8%.
- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 235 lo que equivale al 30% más frente a febrero con 783 reclamos.
- Se recibieron 1.018 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 451 equivalente al 44%, seguido de trámite notarial con 198 equivalente al 19%, demora trámite registral con 92, equivalente al 9%, solicitud de corrección con 84 equivalente al 8%, servicio en línea y demora proceso de registro con 31, equivalente al 3% respectivamente.
- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 13, lo que equivale al 14% más frente a febrero con 96.
- 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 40 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 21%. De 907 Notarias, se presentaron 61 quejas contra notarios, lo que equivale al 7%. Se presentaron 3 quejas contra curadores. Se presentaron 4 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 1 contra Catastro.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 934 peticiones entre autoridades equivalente al 18% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 574 peticiones entre autoridades, 143 solicitudes inscripción medida cautelar, 116 información sobre bienes inmuebles, 97 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 4 prohibiciones de enajenar.
- Se realizaron 341 traslados por no competencia equivalente al 7% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 197 traslados, 98 a notarias, 34 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 10 a Catastro y 2 a Curadurías.

RECOMENDACIONES



- 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 PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

RECOMENDACIONES

 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.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO