

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

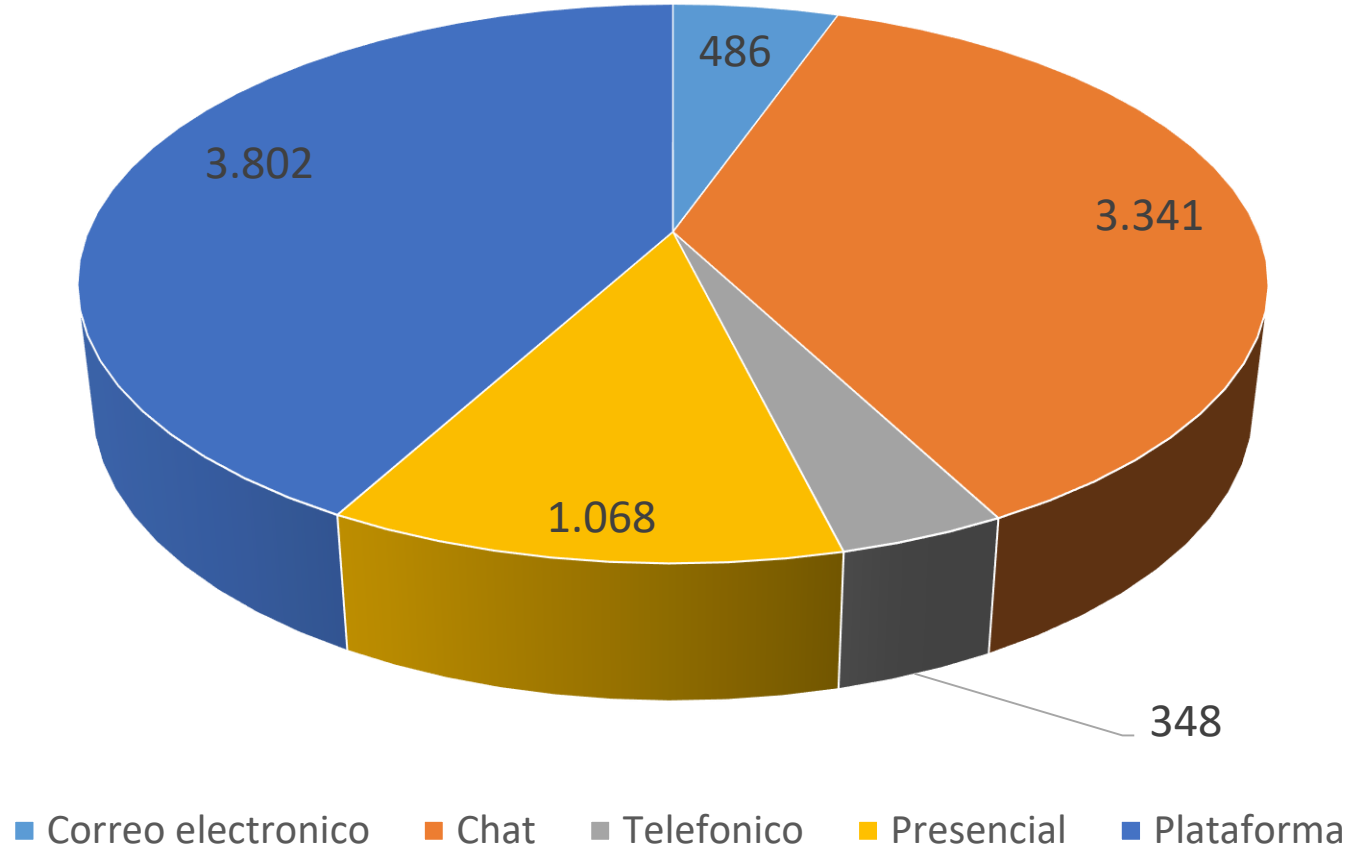
INFORME PQRSDF – MARZO 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PQRSDF radicadas por canal = 9.045

Canal	Marzo	%
Plataforma	3.802	42%
Chat	3.341	37%
Presencial	1.068	12%
Correo electronico	486	5%
Telefonico	348	4%
Total	9.045	100%

Fuente: Plataforma SISG



Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 2.231

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	41	17	24	-	24
Delegada para el Notariado	5	-	5	-	5
Delegada para el Registro	85	-	85	1	84
Delegada para P.R.F. de Tierras	95	-	95	5	90
Dirección Administrativa y Financiera	99	-	99	2	97
Dirección de Administración Notarial	105	21	84	7	77
Dirección de Contratación	10	-	10	-	10
Dirección de Talento Humano	38	-	38	2	36
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	306	-	306	57	249
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	129	-	129	3	126
IVC Catastral	45	14	31	-	31
Oficina Asesora de Planeación	6	-	6	-	6
Oficina Asesora Jurídica	154	-	154	2	152
Oficina de Atención al Ciudadano	1.061	706	355	17	338
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	-	5	1	4
Oficina de Tecnologías de la Información	20	11	9	-	9
Secretaría General	6	-	6	1	5
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	20	-	20	-	20
Total	2.231	769	1.462	98	1.364

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.802

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	41
Delegada para el Notariado	5
Delegada para el Registro	85
Delegada para P.R.F. de Tierras	95
Dirección Administrativa y Financiera	99
Dirección de Administración Notarial	105
Dirección de Contratación	10
Dirección de Talento Humano	38
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	306
Dirección Regional Centro	1
Dirección Técnica de Registro	129
IVC Catastral	45
Oficina Asesora de Planeación	6
Oficina Asesora Jurídica	154
Oficina de Atención al Ciudadano	1.061
Oficina de Control Disciplinario Interno	5
Oficina de Tecnologías de la Información	20
Secretaría General	6
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	20
Total	2.231

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.231	59%
Direcciones Regionales - ORIP	1.571	41%
Total	3.802	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Radicadas
Andina	129
Caribe	277
Centro	856
Orinoquia	96
Pacífica	213
Total	1.571

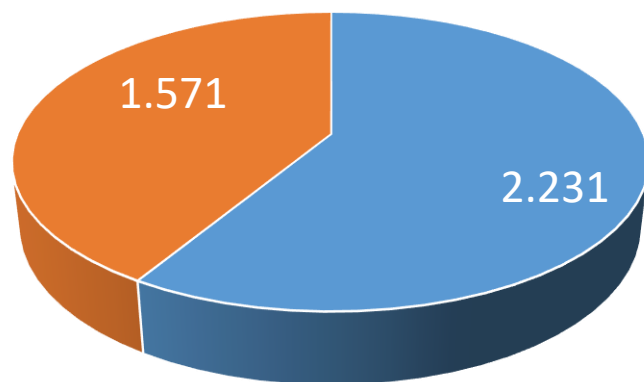
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma Canales de entrada = 3.802

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	%
Nivel Central	2.231	59%
Direcciones Regionales - ORIP	1.571	41%
Total	3.802	100%

Fuente: Plataforma SISG



■ Nivel Central ■ Direcciones Regionales - ORIP

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electrónico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	-	32	1	-	-	1	7	41
Delegada para el Notariado	-	3	-	-	-	1	1	5
Delegada para el Registro	-	55	7	-	-	5	18	85
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	83	-	-	-	1	11	95
Dirección Administrativa y Financiera	-	88	1	-	-	1	9	99
Dirección de Administración Notarial	-	70	2	-	1	3	29	105
Dirección de Contratación	-	4	-	-	-	-	6	10
Dirección de Talento Humano	-	27	1	-	-	-	10	38
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	-	162	18	-	1	8	117	306
Dirección Regional Centro	-	1	-	-	-	-	-	1
Dirección Técnica de Registro	-	112	2	-	-	5	10	129
IVC Catastral	-	38	-	-	-	1	6	45
Oficina Asesora de Planeación	-	5	-	-	-	-	1	6
Oficina Asesora Jurídica	-	121	-	-	-	2	31	154
Oficina de Atención al Ciudadano	-	790	4	-	-	8	259	1.061
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	4	-	-	-	-	1	5
Oficina de Tecnologías de la Información	-	18	-	-	-	-	2	20
Secretaría General	-	6	-	-	-	-	-	6
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	13	-	-	-	1	6	20
Total	-	1.632	36	-	2	37	524	2.231

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	76	1	-	-	1	51	129
Caribe	194	1	-	-	2	80	277
Centro	555	5	1	-	17	278	856
Orinoquía	72	1	-	-	2	21	96
Pacífica	141	1	2	-	1	68	213
Total	1.038	9	3	-	23	498	1.571

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023



Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 183

Canal Virtual	PQRSDF Retornadas Marzo
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	147
Canal Virtual - Plataforma ORIP	36
Total	183

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel central	PQRSD Retornadas Marzo
Oficina de Atencion al Ciudadano	33
Direccion Tecnica de Registro	18
Direccion de Administracion Notarial	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	14
Direccion Administrativa y Financiera	13
Oficina Asesora Juridica	10
Oficina de Tecnologias de la informacion	10
Delegada para P.R.F. de Tierras	9
Delegada para el Notariado	6
Delegada para el Registro	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	3
Direccion de Contratacion	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Secretaria General	1
Total	147

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Centro	12
Marinilla	3
Pasto	3
Bogota Zona Sur	2
Cali	2
Aguachica	1
Armenia	1
Bogota Zona Norte	1
Chinacota	1
Corozal	1
Ibague	1
Manizales	1
Medellin Norte	1
Pitalito	1
Popayan	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Soata	1
Tunja	1
Velez	1
Total	36

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	Marzo
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	3.802
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	183
% No Conforme	4,81%

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 PQRSD radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD 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.

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

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
Menos de 12 horas	396	51%
6 días	65	8%
Entre 13 y 23 horas	50	7%
7 días	44	6%
5 días	41	5%
2 días	30	4%
3 días	27	4%
13 días	21	3%
12 días	19	2%
11 días	16	2%
8 días	13	2%
14 días	9	1%
1 día	7	1%
4 días	6	1%
9 días	5	1%
16 días	4	1%
19 días	4	1%
15 días	3	0%
10 días	2	0%
17 días	2	0%
18 días	2	0%
23 días	2	0%
26 días	1	0%
20 días	-	0%
21 días	-	0%
22 días	-	0%
24 días	-	0%
25 días	-	0%
27 días	-	0%
28 días	-	0%
29 días	-	0%
30 días	-	0%
31 días	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	769	100%

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Marzo
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central	2.231
PQRSDF Vencidas	98
Número de peticiones respondidas en términos de Ley	2.133
Porcentaje	96%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1	Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG	769
Pendientes en Términos	1.364
Pendientes por aprobar	-
En tramite	1.364
Total PQRSDF radicadas ORIP - Plataforma SISG	2.231
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)	1.462

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2024 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-	-
Delegada para el Notariado	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	5
Dirección Administrativa y Financiera	14	5	2
Dirección de Talento Humano	16	2	2
Dirección Técnica de Registro	-	-	3
Dirección de Administración Notarial	2	-	7
Dirección de Contratación	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	57	47	57
IVC Catastral	-	-	-
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-
Oficina Asesora Jurídica	-	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	17
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1
Oficina de Control Interno	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-
Secretaría General	-	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	2	-
Total	91	56	98
		-38%	75%

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Oficina de Tecnologías de la Información	1	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	-	-	-	6
Dirección Técnica de Registro	-	-	-	3
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1
Delegada para el Notariado	-	-	-	2
Dirección Regional Caribe	-	-	2	-
Dirección de Talento Humano	10	8	11	1
Dirección Administrativa y Financiera	18	9	6	5
Dirección de Administración Notarial	-	3	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	-	9	1	11
Total	29	29	20	29
		0%	-31%	45%

Fuente: Plataforma SISG

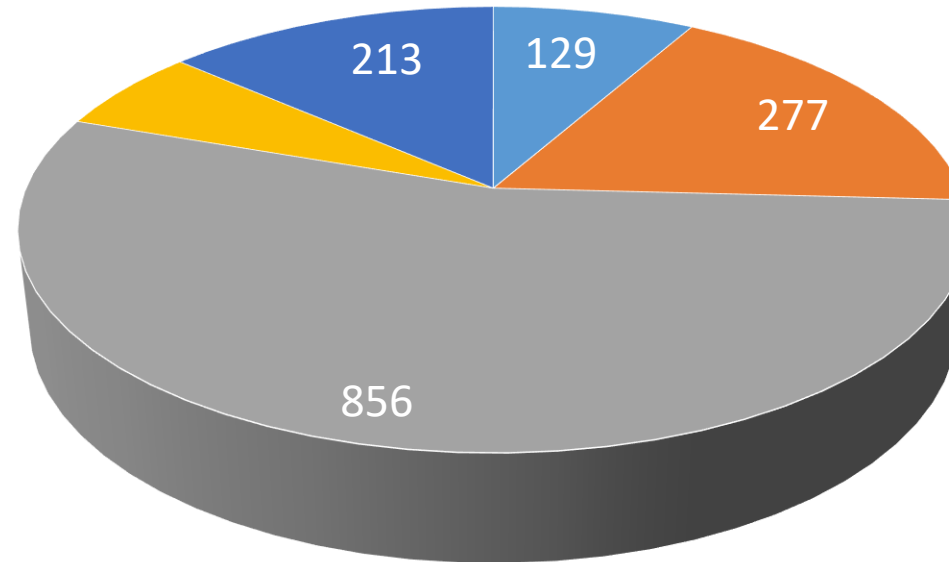
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 1.571

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	129	92	37	6	31
Caribe	277	201	76	2	74
Centro	856	630	226	9	217
Orinoquia	96	66	30	8	22
Pacífica	213	159	54	1	53
Total	1.571	1.148	423	26	397

Fuente: Plataforma SISG



■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

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

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDf Finalizadas	Porcentaje
1 día	133	12%
2 días	133	12%
3 días	104	9%
4 días	92	8%
Menos de 12 horas	91	8%
Entre 13 y 23 horas	77	7%
7 días	76	7%
6 días	73	6%
5 días	72	6%
8 días	51	4%
14 días	34	3%
13 días	31	3%
9 días	29	3%
12 días	28	2%
10 días	27	2%
11 días	23	2%
15 días	15	1%
16 días	12	1%
17 días	11	1%
20 días	10	1%
26 días	6	1%
18 días	5	0%
19 días	3	0%
21 días	3	0%
22 días	3	0%
30 días	2	0%
23 días	1	0%
24 días	1	0%
28 días	1	0%
29 días	1	0%
25 días	-	0%
27 días	-	0%
31 días	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	1.148	100%

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDf	Marzo
PQRSDf Radicadas Plataforma SISG - ORIP	1.571
PQRSDf Vencidas	26
Número de peticiones respondidas en términos de Ley	1.545
Porcentaje	98,35%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2	Si Cumplio
PQRSDf Finalizadas Plataforma SISG	1.148
Pendientes en Términos	397
Pendientes por aprobar	58
En tramite	339
Total PQRSDf radicadas ORIP - Plataforma SISG	1.571
PQRSDf Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)	423

Fuente: Plataforma SISG

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

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Andina	4	3	-	7
Centro	10	10	12	17
Caribe	23	159	12	13
Orinoquia	1	2	-	8
Pacífica	6	6	7	5
Total	44	180	31	50
		309%	-83%	61%

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Andina	Armenia	-	1	-	-
	Dosquebradas	-	-	-	1
	Jerico	-	-	-	1
	Marinilla	-	1	-	-
	Neira	-	-	-	1
	Puerto Berrio	-	-	-	1
	Rionegro	-	-	-	3
	Santa Rosa de Osos	2	-	-	-
	Santo Domingo	1	1	-	-
	Urrao	1	-	-	-
	Total	4	3	-	7

Fuente: Plataforma SISG

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	10	6
	Bucaramanga	1	-	-	-
	Chaparral	-	1	-	-
	Facatativa	-	-	-	1
	Fusagasuga	-	-	-	3
	Honda	3	-	1	1
	Ibague	-	3	1	-
	La Mesa	-	-	-	4
	Libano	4	5	-	1
	Puerto Boyaca	1	-	-	1
	Purificacion	1	-	-	-
		Total	10	10 0%	12 20%

Fuente: Plataforma SISG

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Caribe	Aguachica	-	-	1	-
	Barranquilla	-	-	-	1
	Ciénaga	1	-	-	-
	Chimichagua	1	-	-	-
	Corozal	-	1	-	-
	El Banco	1	1	-	-
	Plato	-	2	1	1
	Riohacha	5	1	-	-
	Sabanalarga	1	1	1	2
	San Juan del Cesar	-	1	-	-
	Sahagún	1	1	-	-
	Sincelejo	-	-	-	2
	Sitionuevo	13	9	9	7
	Soledad	-	142	-	-
	Total	23	159 591%	12 -92%	13 8%

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 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Orinoquia	Florencia	-	-	-	7
	Puerto Asis	1	1	-	-
	San Martin	-	1	-	1
Total		1	2	-	8

Fuente: Plataforma SISG

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

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)
Pacífica	Caloto	1	-	-	-
	La Cruz	-	1	-	-
	La Union	-	-	1	-
	Pasto	-	3	5	3
	Palmira	3	-	-	-
	Quibdo	2	-	-	1
	Tumaco	-	-	1	-
	Santander de Quilichao	-	2	-	1
Total		6	6	7	5
			0%	17%	-29%

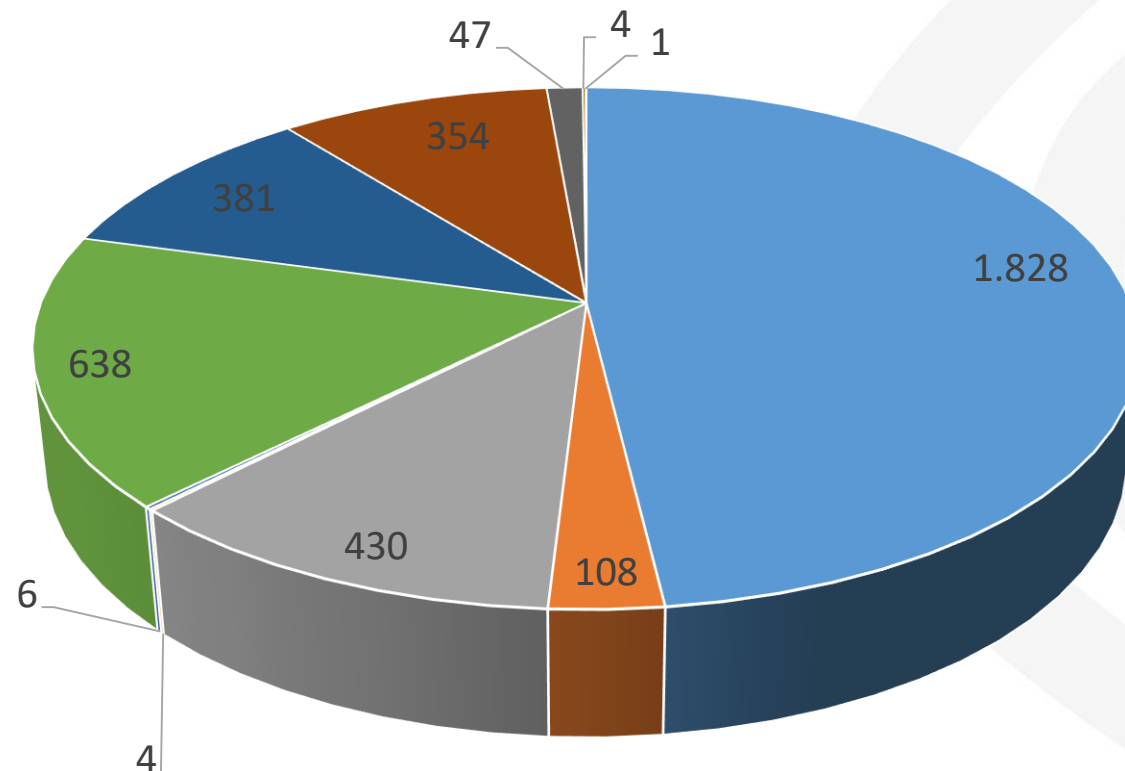
Fuente: Plataforma SISG

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

N° Categoría	Categoría	Cantidad	%
1	Peticiones	1.828	48%
2	Quejas	108	3%
3	Reclamos	430	11%
4	Sugerencias	4	0%
5	Denuncias por corrupcion	6	0%
6	Peticion entre autoridades	638	17%
8	Peticiones incompletas	381	10%
9	Traslado por no competencia	354	9%
10	Otros	47	1%
11	Desistimiento expreso de la peticion	4	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias por corrupcion
- Peticion entre autoridades
- Peticiones incompletas
- Traslado por no competencia
- Otros
- Desistimiento expreso de la peticion
- Felicitaciones

Categoría Peticiones = 1.828

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	300	16%
	Información General Registral	236	13%
	Tramite registral	233	13%
	Consultas Juridicas	138	8%
	Información General areas administrativas	127	7%
	Información General Notarial	125	7%
	Solicitud orientacion registral	106	6%
	Solicitud de Documentos	83	5%
	Tramite nivel central	70	4%
	Informacion estado tramite registral	55	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	33	2%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	29	2%
	Solicitud orientacion notarial	25	1%
	Interés Particular	19	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	18	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	18	1%
	Informacion estado proceso de registro	16	1%
	Curadurias	14	1%
	Informacion estado solicitud correccion	13	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	13	1%
	Informacion Sucesion	12	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	11	1%
	Informacion Testamento	11	1%
	Estado recurso reposicion	10	1%
	Actualizacion base de datos	10	1%
	Estado actuacion administrativa	9	0%
	Estado recurso apelacion	8	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	8	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	8	0%
	Certificado de no propiedad	8	0%
	Certificado especial de pertenencia	8	0%
	Estudio existencia derechos reales	8	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	6	0%
	Concurso de meritos	5	0%
	Informacion Estadistica	4	0%
	Solicitud Convenio VUR	4	0%
	Recurso de reposicion	4	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	4	0%
	Felicitaciones	3	0%
	Informe de Congresistas	2	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	2	0%
	Solicitud bono pensional	2	0%
	Numero de matricula por traslado	2	0%
	Recurso de apelacion	2	0%
	Solicitud de Bono Pensional	2	0%
	Solicitud orientacion curadurias	1	0%
Solicitud certificacion de aportes	1	0%	
Recurso de Queja	1	0%	
Estado de recurso de queja	1	0%	
Total		1.828	100%

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Categoría Quejas = 108

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	23	21%
	Notario	61	56%
	Curador	7	6%
	Funcionario	10	9%
	Catastro	7	6%
Total		108	100%

Fuente: Plataforma SISG

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	23	12%
	Curador	75	7	9%
	Notarios	907	61	7%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	10	0%
	Catastro	-	7	-
Total			108	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 430

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Notarial	153	36%
	Tramite Registral	133	31%
	Servicios en Linea	32	7%
	Mala prestacion del servicio catastro	29	7%
	Demora tramite registral	24	6%
	Solicitud de correccion	9	2%
	Mala prestacion del servicio registral	9	2%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	6	1%
	Tramite Nivel Central	6	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	6	1%
	No prestacion del servicio notarial	5	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	4	1%
	Demora proceso de registro	3	1%
	Demora correccion	2	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	2	0%
	Atencion Telefonica	2	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Error de base de datos	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
Informacion Pagina Web	1	0%	
Total		430	100%

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Sugerencias = 4

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	2	50%
	Oficinas de Registro	1	25%
	Nivel Central	1	25%
Total		4	100%

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 6

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupcion	Notarias	5	83%
	Curadurias	1	17%
Total		6	100%

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 638

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición entre autoridades	Petición entre autoridades	310	49%
	Solicitud inscripción medida cautelar	119	19%
	Prohibición de enajenar	114	18%
	Información sobre bienes inmuebles	69	11%
	Solicitud cancelación medida cautelar	26	4%
Total		638	100%

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 381

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	381	100%
Total		381	100%

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por competencia = 354

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	208	59%
	Notarias	94	27%
	Registraduría (Registros civiles)	39	11%
	Catastro	8	2%
	Curadurías	3	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	1%
Total		354	100%

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 47

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	47	100%
Total		47	100%

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 4

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	4	100%
Total		4	100%

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
Total		1	100%

Fuente: Plataforma SISG

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma con 4.408 interacciones con los ciudadanos, equivalentes al 42%, seguido del canal chat con un total de 3.341, equivalente al 37%. En tercer lugar el canal presencial con 1.068, equivalente al 12%. En cuarto lugar el correo electrónico con 486, equivalente al 5% y por último el canal telefónico con un 4% equivalente a 348 llamadas.
- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en febrero correspondiente a 12.340 con marzo equivalente a 9.045, se observa un decrecimiento de un 27%.
- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.341 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en 39 % pasando de 5.521 en febrero a 3.341 en marzo.
- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 39% pasando de 566 en febrero a 348 en marzo.
- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presentó un decrecimiento de un 17% pasando de 584 en febrero a 486 en marzo. De los cuales 486 se respondieron de manera inmediata y 430 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 14% pasando de 4.408 en febrero a 3.802 en marzo.
- Se observa un decrecimiento de un 15% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.261 en febrero a 1.068 en marzo.
- En marzo, se atendieron 348 llamadas telefónicas por medio de la línea 01-8000-911616, correspondiente al 100%.
- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.828 lo que equivale al 48%. En segundo lugar están las peticiones entre autoridades con el 17%, equivalente a 638 solicitudes. En tercer lugar los reclamos con un total de 430 equivalente al 11%. En cuarto las peticiones incompletas con 381, equivalente al 10%. En quinto lugar traslado por no competencia con 354 equivalente al 9% y por último lugar las quejas con 108, equivalente al 3%.
- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 115, lo que equivale a un 14% menos frente a febrero con 1.943 solicitudes.

- De las 1.828 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron información solicitud de corrección con 300 equivalente al 16%. En segundo lugar información general registral con 236 equivalente al 13%, seguido de trámite registral con 233 equivalente al 13%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 138 equivalente al 8% y por último información general áreas administrativas con 127 equivalente al 7%.
- Se recibieron 430 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite notarial con 153 equivalente al 36%, seguido trámite registral con 133 equivalente al 31%, servicios en línea con 32 equivalente 7%, mala prestación del servicio catastro con 29 equivalente al 7%
- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 14, lo que equivale al 11% menos frente a marzo con 108 .
- Las 108 quejas equivalen al 3%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 23 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 11%. De 907 Notarias, se presentaron 61 quejas contra notarios, lo que equivale al 7%. De 75 Curadores, se presentaron 7 quejas lo que equivale al 9%. Se presentaron 10 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 7 contra Catastro.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 308 lo que equivale a un 42% menos frente a febrero con 738 reclamos.
- Se recibieron 638 peticiones entre autoridades equivalente al 17% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 310 peticiones entre autoridades, 119 solicitudes inscripción medida cautelar, 114 prohibición de enajenar, 69 información sobre bienes inmuebles y 26 solicitudes de cancelación de medida cautelar.
- Se realizaron 354 traslados por no competencia equivalente al 9% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 208 traslados, 94 a notarias, 39 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 8 a Catastro y 3 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.