OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME MAYO 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

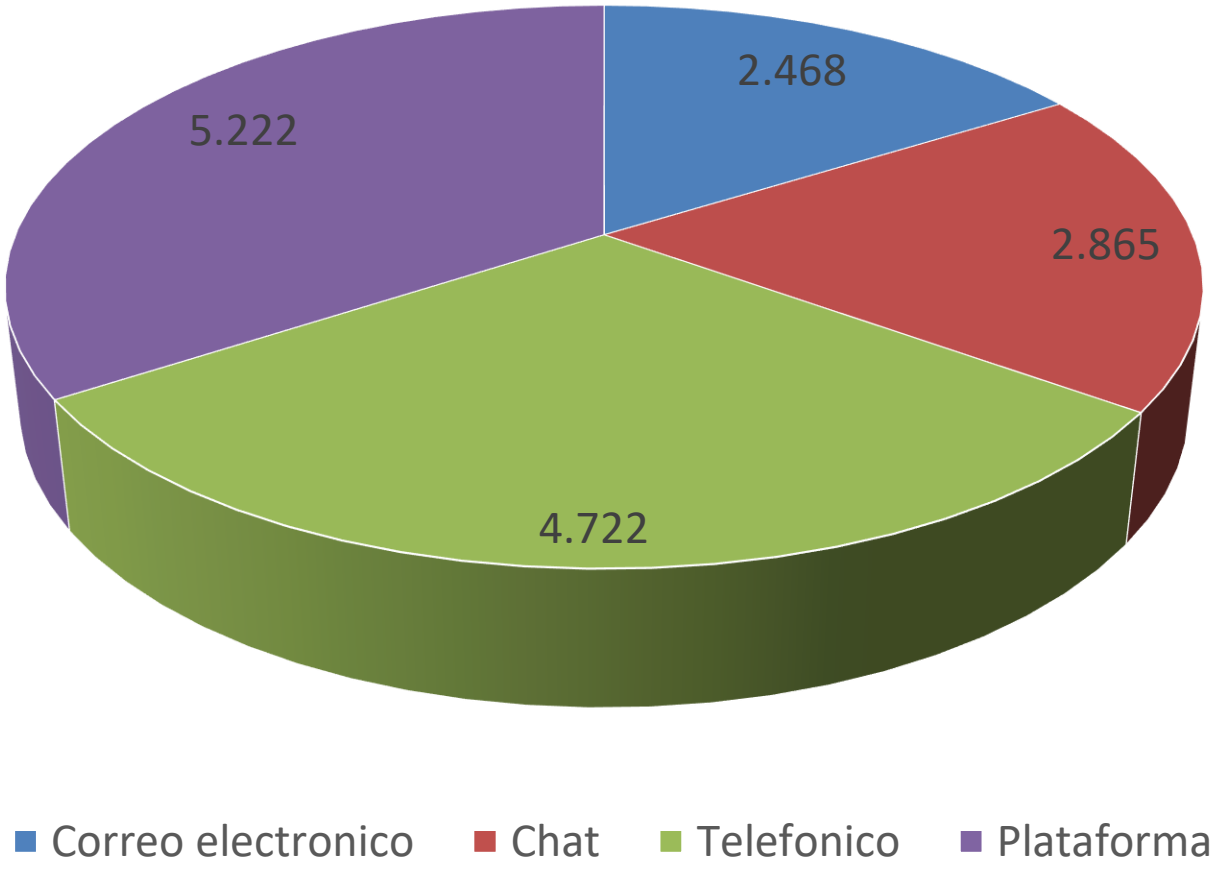
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 15.277

Canal	Mayo	Porcentaje
Correo electronico	2.468	16%
Chat	2.865	19%
Telefonico	4.722	31%
Plataforma	5.222	34%
Total	**15.277**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



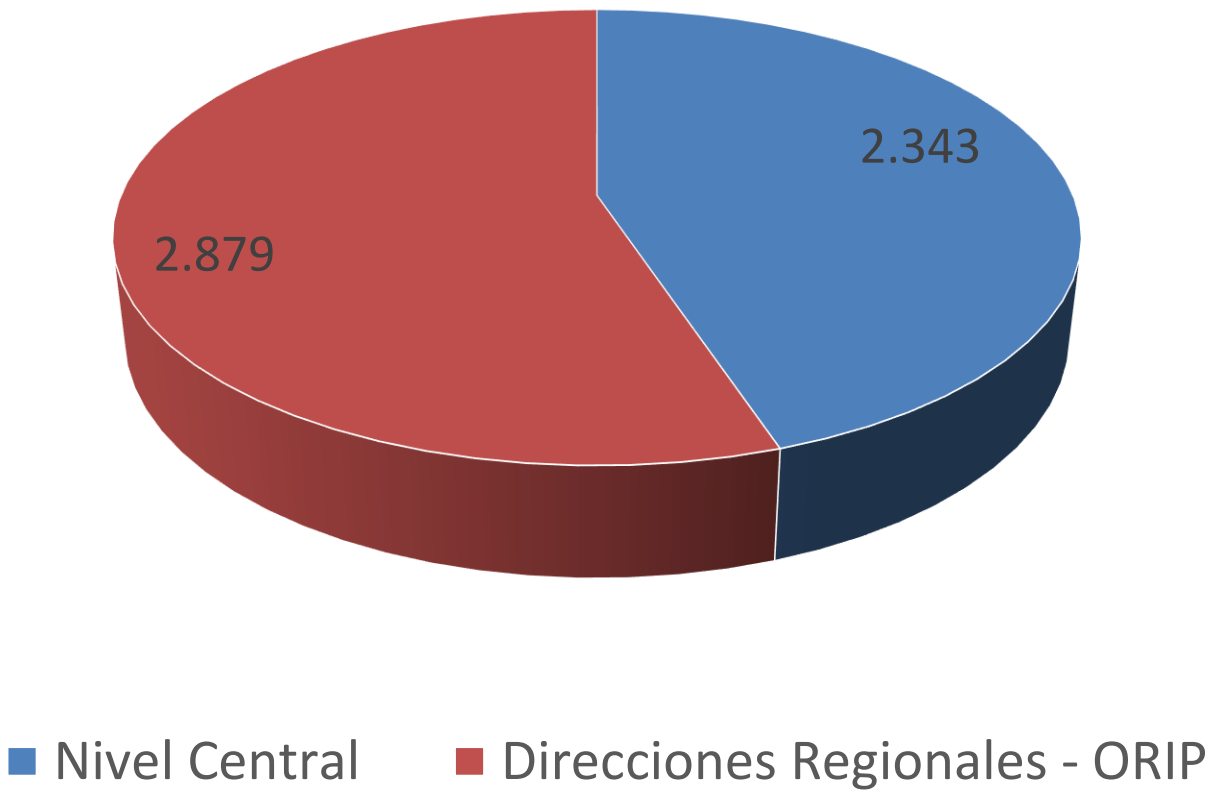
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.222

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.343	45%
Direcciones Regionales - ORIP	2.879	55%
Total	**5.222**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



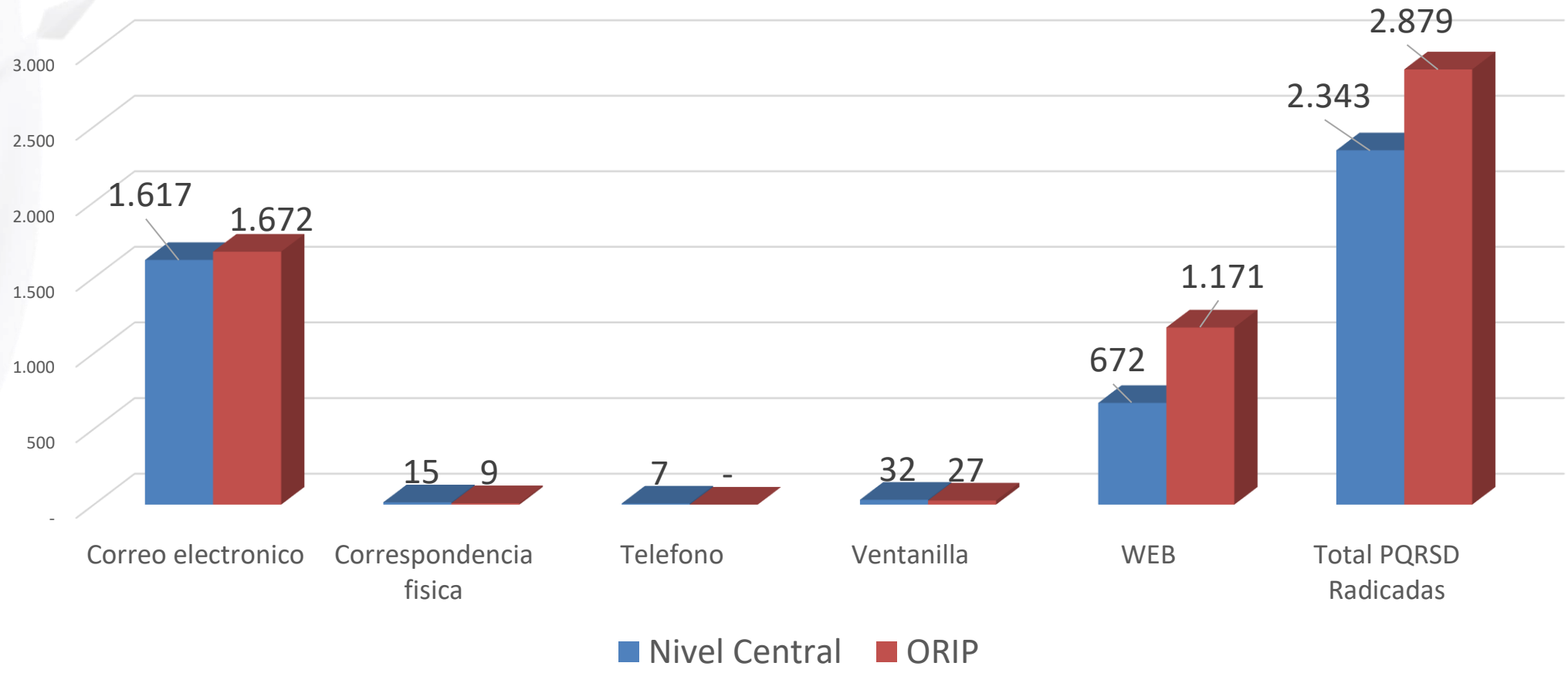
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.222

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	-	1.617	15	7	32	672	2.343
ORIP	-	1.672	9	-	27	1.171	2.879
Total	**-**	**3.289**	**24**	**7**	**59**	**1.843**	**5.222**
	0%	63%	0%	0%	1%	35%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.222

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	-	1	-	-	-	-	1
Delegada para el Registro	-	130	1	5	4	109	249
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	266	2	-	-	41	309
Despacho del Superintendente		2	-			-	2
Dirección Administrativa y Financiera	-	86	-	1	6	40	133
Direccion de Administracion Notarial	-	33	-	-	4	24	61
Dirección de Contratacion	-	6	-	-	-	-	6
Dirección de Talento Humano	-	21	-	1	-	12	34
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	192	7	-	6	108	313
Dirección Tecnica de Registro	-	313	1	-	7	49	370
Oficina Asesora de Planeacion	-	3	-	-	-	2	5
Oficina Asesora Juridica	-	78	1	-	-	37	116
Oficina de Atención al Ciudadano	-	356	2	-	5	209	572
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	21	-	-	-	5	26
Oficina de Tecnologias de la Información	-	50	-	-	-	26	76
Secretaria General	-	7	-	-	-	1	8
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	51	1	-	-	9	61
Direccion Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Centro	-	1	-	-	-	-	1
Total	**-**	**1.617**	**15**	**7**	**32**	**672**	**2.343**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	153	2	-	-	153	308
Caribe	-	236	3	-	1	182	422
Centro	-	1.034	4	-	26	686	1.750
Orinoquia	-	80	-	-	-	24	104
Pacifica	-	169	-	-	-	126	295
Total	**-**	**1.672**	**9**	**-**	**27**	**1.171**	**2.879**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 324

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	252
Canal Virtual - Plataforma ORIP	72
Total	**324**

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Delegada para el Notariado	1
Delegada para el Registro	28
Delegada para P.R.F. de Tierras	7
Despacho del Superintendente	1
Dirección Administrativa y Financiera	21
Direccion de Administracion Notarial	20
Direccion de Contratacion	3
Dirección de Talento Humano	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	15
Dirección Regional Andina	1
Dirección Regional Caribe	
Dirección Regional Centro	2
Dirección Regional Orinoquia	
Dirección Regional Pacifica	1
Dirección Tecnica de Registro	72
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina Asesora Juridica	11
Oficina de Atención al Ciudadano	22
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Tecnologias de la Información	14
Secretaria General	10
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	6
Total	**252**

ORIP	PQRSD Retornadas
Barranquilla	3
Bogota Norte	15
Bogota Zona Centro	8
Bogota Zona Sur	3
Bucaramanga	2
Cali	2
Cartagena	1
Cerete	1
Duitama	1
Guamo	1
Leticia	1
Marinilla	1
Medellin Zona Norte	7
Medellin Zona Sur	4
Miraflores	1
Neiva	1
Piedecuesta	2
Riohacha	1
Rionegro	1
Santa Marta	1
Sincelejo	2
Sogamoso	7
Soledad	1
Tunja	4
Villavicencio	1
Total	**72**

Canales	Radicadas	Retornadas	% No conforme
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.343	252	10,76%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.879	72	2,50%
Total	**5.222**	**324**	**6,20%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.343

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	1	-	1	-	1
Delegada para el Registro	249	118	131	-	131
Delegada para P.R.F. de Tierras	309	222	87	-	87
Despacho del Superintendente	2	2	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	133	115	18	-	18
Direccion de Administracion Notarial	61	49	12	1	11
Direccion de Contratacion	6	5	1	-	1
Dirección de Talento Humano	34	15	19	-	19
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	313	27	286	12	274
Dirección Regional Centro	1	1	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	370	307	63	22	41
Oficina Asesora de Planeacion	5	-	5	1	4
Oficina Asesora Juridica	116	-	116	1	115
Oficina de Atención al Ciudadano	572	561	11	2	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	26	21	5	-	5
Oficina de Tecnologias de la Información	76	68	8	-	8
Secretaria General	8	5	3	-	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	61	-	61	1	60
Total	**2.343**	**1.516**	**827**	**40**	**787**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mayo - Nivel Central = 40

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Dirección Tecnica de Registro	22
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	12
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Direccion de Administracion Notarial	1
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina Asesora Juridica	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**40**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500	420
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3	2
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15	22
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	4	3	-	1	1
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1	2
Dirección de Contratación	11	10	5	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	2	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	9	12	17	28	15
Dirección Administración Notarial	1	2	6	-	1
Dirección Técnica de Registro	21	15	19	25	37
Secretaria General	-	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-	-
Total	**463**	**428**	**407**	**575**	**503**
		-8%	**-5%**	**41%**	**-13%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

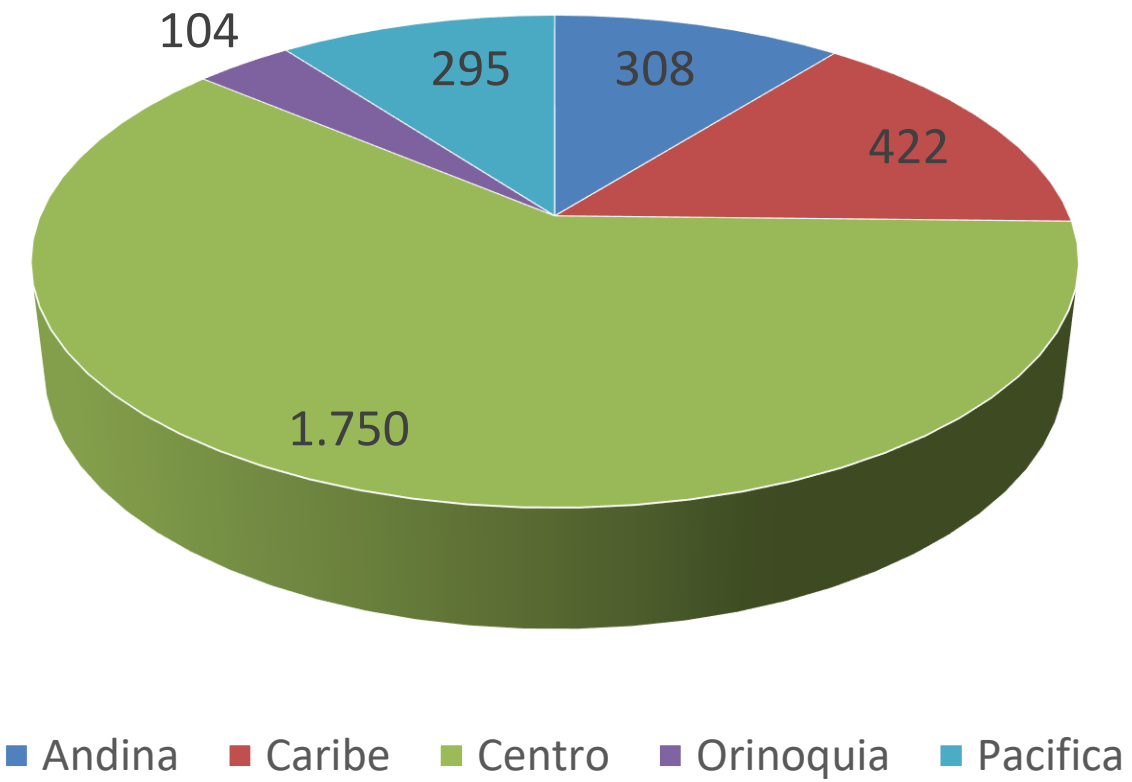
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.879

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	308	259	49	-	49
Caribe	422	343	79	2	77
Centro	1.750	917	833	62	771
Orinoquia	104	92	12	-	12
Pacifica	295	184	111	2	109
Total	**2.879**	**1.795**	**1.084**	**66**	**1.018**

Fuente: Plataforma SISG



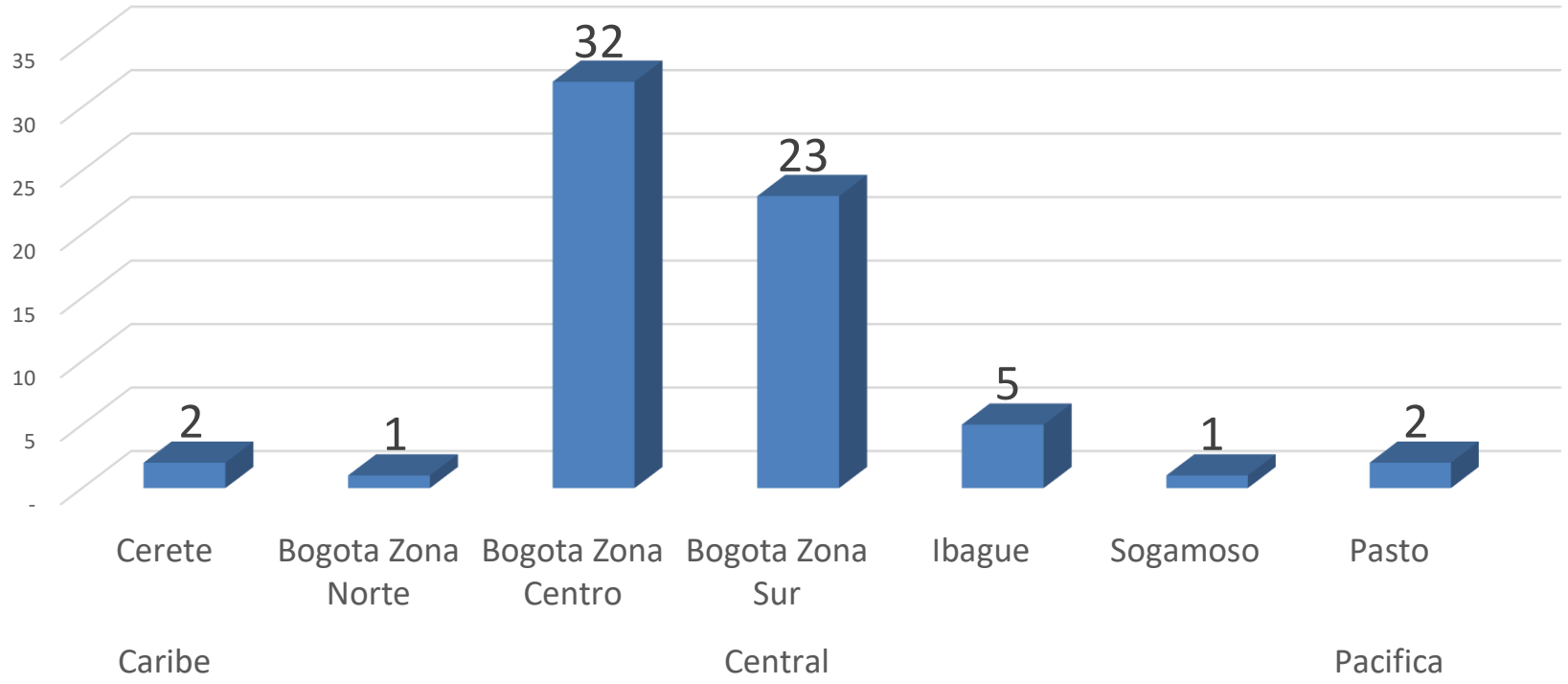
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mayo - ORIP = 66

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Caribe	Cerete	2
Central	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	32
	Bogota Zona Sur	23
	Ibague	5
	Sogamoso	1
Pacifica	Pasto	2
	Total	**66**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Andina	27	-	-	3	2
Centro	493	527	834	1.169	1.349
Caribe	61	60	72	41	26
Orinoquia	-	-	-	-	-
Pacífica	59	32	35	3	7
Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**	**1.384**
		-3%	**52%**	**29%**	**14%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Dosquebradas	-	-	-	-	1
Girardota	-	-	-	1	-
Marinilla	23	-	-	-	-
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1
Montelibano	3	-	-	1	-
Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1	-
Total	**27**	**-**	**-**	**3**	**2**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Bogota Zona Norte	7	1	2	7	1
Bogota Zona Centro	27	44	81	121	156
Bogota Zona Sur	433	463	739	1.025	1.175
Caqueza	3	-	-	1	2
Cachira	1	1	1	1	1
Concepcion	-	1			
Espinal	1	-	1	-	-
Fresno	3	-	-	3	1
Ibague	-	2	-	2	7
Miraflores	6	6	-	-	1
Moniquira	1	-	-	-	-
La Mesa	4	-	-	2	-
Puerto Boyaca	3	3	3	3	3
Soacha	2	6	7	4	2
Velez	2	-	-	-	-
Total	**493**	**527**	**834**	**1.169**	**1.349**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Cerete	17	26	39	24	11
Cienaga	15	12	10	10	5
Chinú	1	-	-	-	-
Corozal	1	-	-	-	-
El Banco	6	8	8	-	-
El Carmen de Bolívar	1	-	-	-	-
Mompós	1	-	-	-	-
Montería	2	-	-	1	1
Sabanalarga	-	-	-	-	2
Sahagún	1	-	1	-	-
Simiti	1	-	-	-	-
Sincé	1	1	-	-	2
Sincelejo	1	-	-	-	-
Sitio nuevo	9	12	13	5	4
Soledad	3	-	-	-	-
Plato	1	-	-	-	-
Valledupar	-	1	1	1	1
Total	**61**	**60**	**72**	**41**	**26**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Buenaventura	-	-	-	-	1
Buga	-	-	-	-	-
Cali	1	-	8	2	2
Cartago	8	-	-	-	-
Guapi	1	-	-	-	-
Ipiales	13	8	-	-	-
La Union	20	16	7	-	-
Pasto	4	-	-	-	4
Palmira	2	8	19	-	-
Popayan	5	-	-	-	-
Quibdo	1	-	-	1	-
Tumaco	-	-	1	-	-
Santander de Quilichao	4	-	-	-	-
Total	**59**	**32**	**35**	**3**	**7**

Fuente: Plataforma SISG

Porcentaje de ORIP que se encuentran a día con las PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Al día	154	177	178	175	173
Atrasadas	41	18	17	20	22
Total	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Al día	79%	91%	91%	90%	89%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%	11%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

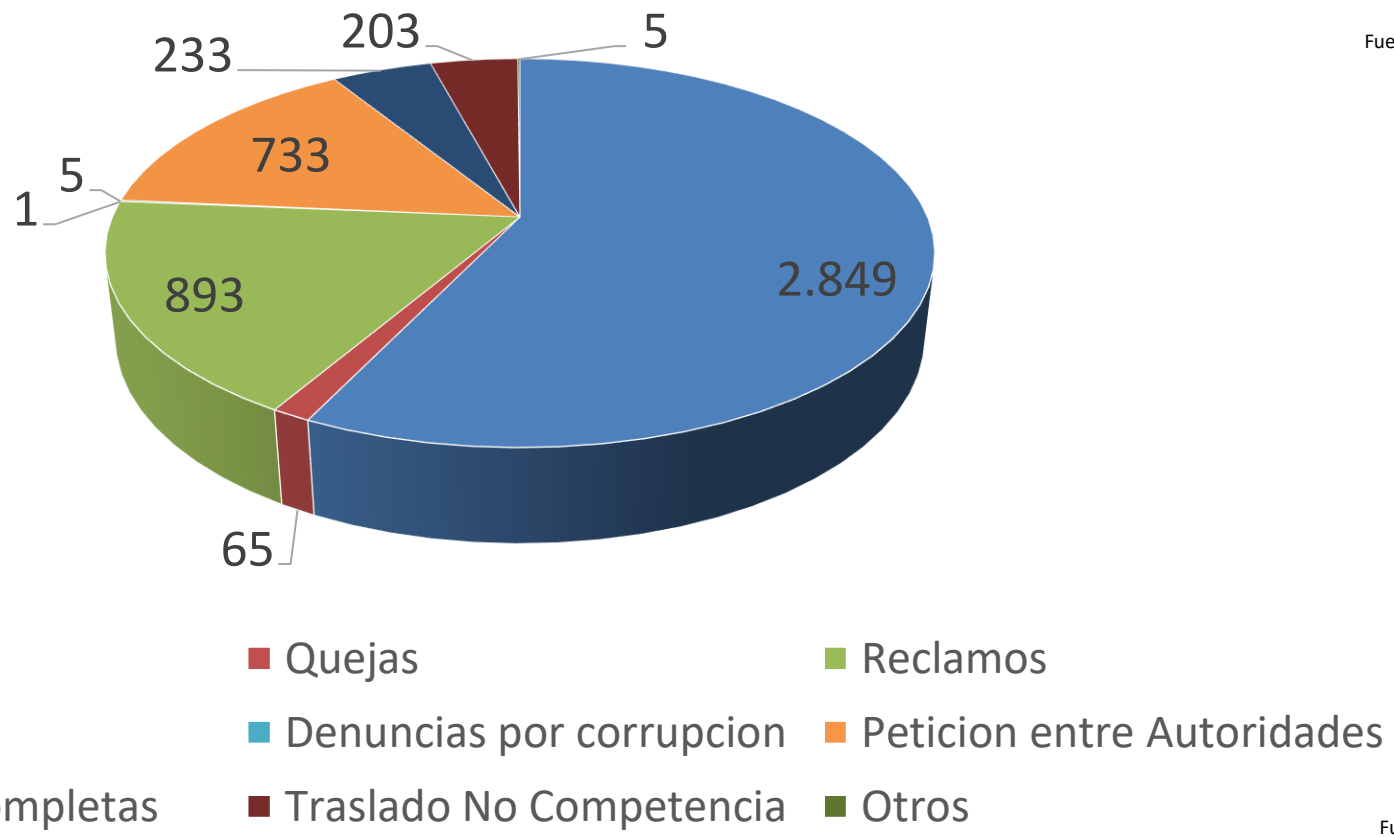
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.849	57%
2	Quejas	65	1%
3	Reclamos	893	18%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	5	0%
6	Peticion entre Autoridades	733	15%
8	Peticiones Incompletas	233	5%
9	Traslado No Competencia	203	4%
10	Otros	5	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.849

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	545	19%
	Tramite registral	463	16%
	Informacion estado tramite registral	219	8%
	Solicitud orientacion registral	219	8%
	Solicitud de Documentos	124	4%
	Información General Registral	110	4%
	Consultas Juridicas	91	3%
	Informacion estado proceso de registro	91	3%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	86	3%
	Interés Particular	82	3%
	Actualizacion base de datos	81	3%
	Información General Notarial	77	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	71	2%
	Tramite nivel central	53	2%
	Solicitud orientacion notarial	44	2%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	41	1%
	Estado recurso apelacion	33	1%
	Informacion estado solicitud correccion	32	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	32	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	30	1%
	Certificado especial de pertenencia	26	1%
	Informacion Testamento	21	1%
	Estado recurso reposicion	20	1%
	Restitucion de turno	20	1%
	Recurso de reposicion	19	1%
	Informacion Sucesion	17	1%
	Soporte consulta indice de propietarios	16	1%
	Recurso de apelacion	15	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	14	0%
	Solicitud certificacion de aportes	13	0%
	Numero de matricula por traslado	13	0%
	Certificado de no propiedad	13	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	11	0%
	Estado actuacion administrativa	11	0%
	Solicitud bono pensional	11	0%
	Recurso de queja	11	0%
	Información General areas administrativas	10	0%
	Solicitud convenio VUR	9	0%
	Curadurias	7	0%
	Informacion estadistica	6	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	6	0%
	Estudio existencia derechos reales	6	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Concursos de meritos	5	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	5	0%
	Solicitud de Subsidio	4	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	3	0%
	Informes de Congresistas	2	0%
	Solicitud prohibicion de enajenar	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Formalizacion	1	0%
	Estado recurso de queja	1	0%
	Total	**2.849**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 65

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	17	26%
	Notario	34	52%
	Curador	6	9%
	Funcionario	7	11%
	Catastro	1	2%
	Total	**65**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	17	9%
	Notarios	907	34	4%
	Curador	75	6	8%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	7	0%
	Catastro	-	1	-
	Total		**65**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 893

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	384	43%
	Solicitud de correccion	135	15%
	Tramite Notarial	131	15%
	Servicios en Linea	84	9%
	Demora tramite registral	65	7%
	Demora proceso de registro	21	2%
	No prestacion del servicio registral	12	1%
	Mala prestacion del servicio registral	10	1%
	Demora correccion	9	1%
	Tramite Nivel Central	7	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	5	1%
	Demora actuacion administrativa	5	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	4	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	4	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Error de base de datos	3	0%
	Mala prestacion del servicio catastro	3	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	2	0%
	Agilizadores Electronicos	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Atencion Telefonica	1	0%
	Atencion chat	1	0%
	Total	**893**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Denuncias = 5

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	3	60%
	Notarias	1	20%
	Curadurias	1	20%
	Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 733

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	364	50%
	Prohibicion de enajenar	136	19%
	Informacion sobre bienes inmuebles	100	14%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	88	12%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	45	6%
	Total	**733**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones incompletas = 28

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	28	100%
	Total	**28**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría traslado por no competencia = 203

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	79	39%
	Notarias	76	37%
	Registraduria (Registros civiles)	45	22%
	Catastro	2	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**203**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 5

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	5	100%
	Total	**5**	**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 5.222, equivalente al 34%, seguido del canal telefónico con un 31% equivalente a 4.722 atenciones. En tercer lugar el chat con un 19% equivalente a 2.865 y por último el canal de correo electrónico con un 16% equivalente a 2.468 correos.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de abril, equivalente a 14.490 con mayo equivalente a 15.277, se observa un crecimiento del 5%

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.865 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 8% pasando de 3.100 atenciones en abril a 2.865 en mayo.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 26% pasando de 3.738 llamadas en abril a 4.722 en mayo.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 9% pasando de 2.268 en abril a 2.468 en mayo. De los cuales 636 se respondieron de manera inmediata y 1.832 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 3% pasando de 5.384 en abril a 5.222 en mayo.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Para atender las 4.722 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1272* atendió 2.130 llamadas equivalente al 45%, la *1172* atendió 744 llamadas equivalente al 16%, la *1269* atendió 681 llamadas equivalente al 14%, la *1217* atendió 648 llamadas equivalente al 14 % y la *1080* atendió 519 llamadas equivalente al 11%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.849 lo que equivale al 57%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 893 equivalente al 18% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 15%, equivalente a 733 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 25, lo que equivale al 1% menos frente al mes de abril con 2.874 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron solicitudes de corrección con 545, equivalente al 19%. En segundo lugar trámite registral con 463 equivalente al 16%. En tercer lugar, , información estado trámite registral con 219, equivalente al 8%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 219, equivalente al 8%. En quinto lugar solicitud de documentos con 124, equivalente al 4%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 156 lo que equivale al 15%, menos frente a abril con 1.049 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por trámite registral con 384 equivalente al 43%, seguido de solicitud de corrección con 135 equivalente al 15%, tramites notarial con 131 equivalente al 15%, servicios en línea con 84 equivalente al 9% y demora tramite registral con 65 equivalente al 7%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 60, lo que equivale al 48%, menos frente al mes de abril con 125 quejas.

- Las 65 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 17 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 9%. De 907 Notarias, se presentaron 34 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. De 75 Curadurías, se presentaron 6 quejas contra Curadores, lo que equivale al 8% y se presentaron 7 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 203 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 79 traslados, 76 a Notarias, 45 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 2 a Catastro y 1 a Gobernaciones (Impuesto de registro).

- Se recibieron 733 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 364 peticiones entre autoridades, 136 prohibiciones de enajenar, 100 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 88 solicitudes de inscripción de medidas cautelares y 45 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.