OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME MAYO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

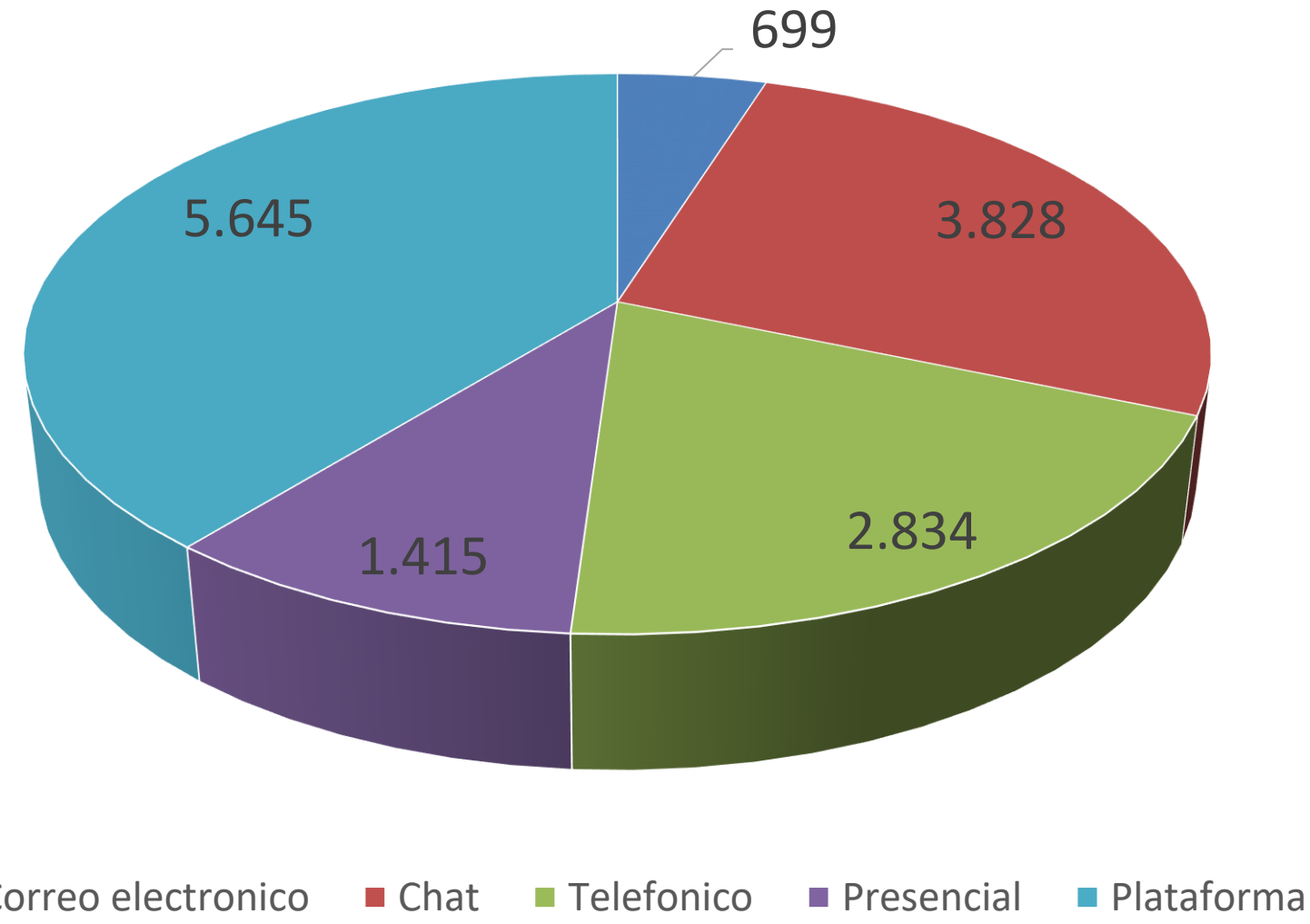
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 14.421

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Mayo	Porcentaje
Plataforma	5.645	39%
Chat	3.828	27%
Telefónico	2.834	20%
Presencial	1.415	10%
Correo electrónico	699	5%
Total	**14.421**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 3.379

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	15	8	7	-	7
Delegada para el Registro	129	77	52	-	52
Delegada para P.R.F. de Tierras	94	46	48	-	48
Direccion Administrativa y Financiera	99	35	64	2	62
Dirección de Talento Humano	34	4	30	5	25
Regional Pacifica	1			1	
Direccion Tecnica de Registro	99	46	53	-	53
Direccion de Administracion Notarial	107	52	55	-	55
Direccion de Contratacion	5	2	3	-	3
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	323	58	265	49	216
IVC Catastral	978	103	875	-	875
Oficina Asesora de Planeacion	9	9	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	158	12	146	1	145
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.279	1.277	2	-	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	3		3	1	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	13	7	6	-	6
Secretaria General	6	5	1	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	27	18	9	-	9
Total	**3.379**	**1.759**	**1.619**	**59**	**1.561**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.645

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	15
Delegada para el Registro	129
Delegada para P.R.F. de Tierras	94
Dirección Administrativa y Financiera	99
Dirección de Talento Humano	34
Regional Pacifica	1
Dirección Técnica de Registro	99
Dirección de Administración Notarial	107
Direccion de Contratacion	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	323
IVC Catastral	978
Oficina Asesora de Planeacion	9
Oficina Asesora Juridica	158
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.279
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Oficina de Tecnologias de la Informacion	13
Secretaria General	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	27
Total	**3.379**

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	3.379	60%
Direcciones Regionales - ORIP	2.266	40%
Total	**5.645**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Radicadas
Andina	185
Caribe	348
Centro	1.240
Orinoquia	129
Pacifica	364
Total	**2.266**

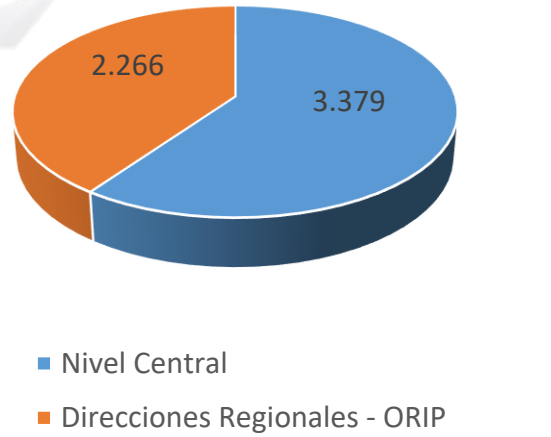
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma

Canales de entrada = 5.645

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	3.379	60%
Direcciones Regionales - ORIP	2.266	40%
Total	**5.645**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Delegada para el Notariado	13	1	-	-	-	1	15
Delegada para el Registro	76	3	-	1	5	44	129
Delegada para P.R.F. de Tierras	81	-	-	-	3	10	94
Direccion Administrativa y Financiera	67	-	-	-	3	29	99
Direccion de Talento Humano	28	1	-	-	2	3	34
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	1
Direccion Tecnica de Registro	70	3	-	-	3	23	99
Direccion de Administracion Notarial	70	3	-	1	3	30	107
Direccion de Contratacion	-	1	-	-	-	4	5
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	200	4	1	4	9	105	323
IVC Catastral	464	18	-	-	470	26	978
Oficina Asesora de Planeacion	6	-	-	-	-	3	9
Oficina Asesora Juridica	113	2	-	-	4	39	158
Oficina de Atencion al Ciudadano	603	3	-	1	6	666	1.279
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	-	-	2	3
Oficina de Tecnologias de la Informacion	9	-	-	-	-	4	13
Secretaria General	4	-	-	-	-	2	6
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	15	-	-	-	-	12	27
Total	**1.820**	**39**	**1**	**7**	**508**	**1.004**	**3.379**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	115	1	-	-	1	68	185
Caribe	241	1	-	-	1	105	348
Centro	672	7	-	1	25	535	1.240
Orinoquia	103	2	-	-	1	23	129
Pacifica	193	-	-	-	1	170	364
Total	**1.324**	**11**	**-**	**1**	**29**	**901**	**2.266**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 185

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSDF Retornadas Mayo
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	152
Canal Virtual - Plataforma ORIP	33
Total	**185**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	9
Bogotá Zona Sur	4
Choconta	2
Duitama	2
Ibague	2
Piedecuesta	2
Armenia	1
Bogota Zona Norte	1
Cali	1
Cerete	1
La Union	1
Medellin Sur	1
Popayan	1
Quibdo	1
San Gil	1
Tunja	1
Villavicencio	1
Yopal	1
Total	**33**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	23
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	18
Oficina Asesora Jurídica	18
Delegada para el Registro	15
Direccion de Admnistracion Notarial	11
Delegada para el Notariado	10
Delegada para P.R.F. de Tierras	9
Direccion Tecnica de Registro	9
Secretaria General	9
Direccion Administrativa y Financiera	7
Oficina de Tecnologias de la Información	7
Despacho del Superintendente	5
Subdireccion de Apoyo Juridico Registral	5
Direccion de Contratos	4
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina de ControlDisciplinario Interno	1
Direccion de Talento Humano	-
Direccion Regional Centro	-
Total	**152**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Mayo
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.645
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	185
% No Conforme	**3,28%**

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 mayo cumplió con la meta establecida.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
Entre 13 y 23 horas	395	22%
1 dia	375	21%
Menos de 12 horas	192	11%
2 dias	146	8%
3 dias	104	6%
4 dias	63	4%
14 dias	46	3%
22 dias	43	2%
7 dias	37	2%
21 dias	37	2%
15 dias	35	2%
13 dias	34	2%
20 dias	31	2%
17 dias	29	2%
19 dias	26	1%
5 dias	24	1%
6 dias	22	1%
12 dias	16	1%
16 dias	16	1%
9 dias	15	1%
8 dias	14	1%
10 dias	13	1%
24 dias	13	1%
11 dias	11	1%
18 dias	10	1%
23 dias	7	0%
25 dias	3	0%
27 dias	1	0%
28 dias	1	0%
26 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.759**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Mayo	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**3.379**
PQRSDF Vencidas		59
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**3.320**
Porcentaje		98,25%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.759**
Pendientes en Términos		**1.561**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	1.561	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**3.379**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**1.620**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49
IVC Catastral	-	-	-	4	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**
		83%	30%	-67%	37%

Fuente: Plataforma SISG

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

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	1	3	3	12	2	1
Direccion Tecnica de Registro	-	9	-	6	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-
Regional Centro	2	2	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

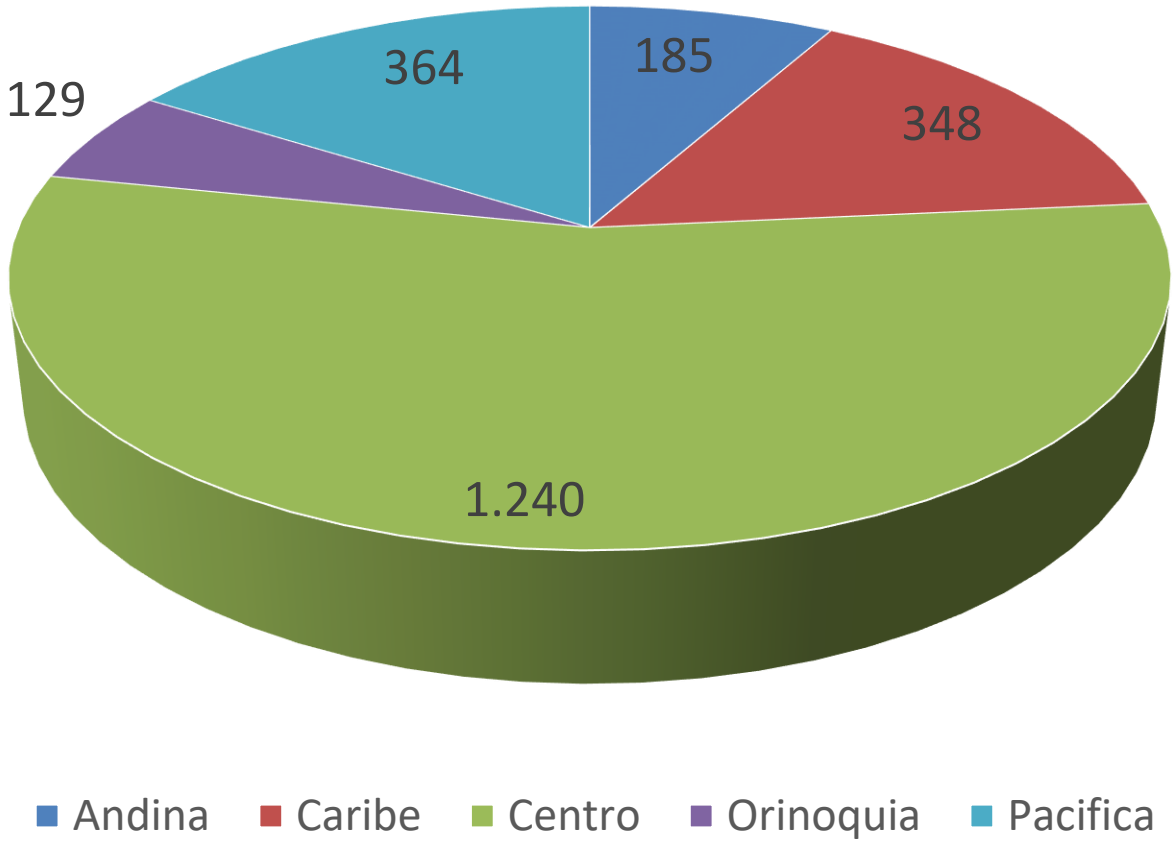
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.266

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	185	126	59	3	56
Caribe	348	260	88	7	81
Centro	1.240	990	250	8	242
Orinoquia	129	89	40	2	38
Pacifica	364	260	104	3	101
Total	**2.266**	**1.725**	**541**	**23**	**518**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
5 dias	197	11%
1 dia	169	10%
6 dias	154	9%
4 dias	145	8%
7 dias	134	8%
2 dias	117	7%
3 dias	104	6%
8 dias	84	5%
9 dias	62	4%
10 dias	62	4%
11 dias	62	4%
13 dias	59	3%
Entre 13 y 23 horas	54	3%
14 dias	53	3%
12 dias	48	3%
Menos de 12 horas	44	3%
15 dias	30	2%
16 dias	26	2%
20 dias	26	2%
21 dias	24	1%
19 dias	15	1%
22 dias	15	1%
17 dias	12	1%
18 dias	10	1%
23 dias	8	0%
24 dias	7	0%
27 dias	2	0%
25 dias	1	0%
26 dias	1	0%
28 dias	-	0%
29 dias	-	0%
30 dias	-	0%
31 dias	-	0%
Mas de un mes	-	0%
Total	**1.725**	**100%**

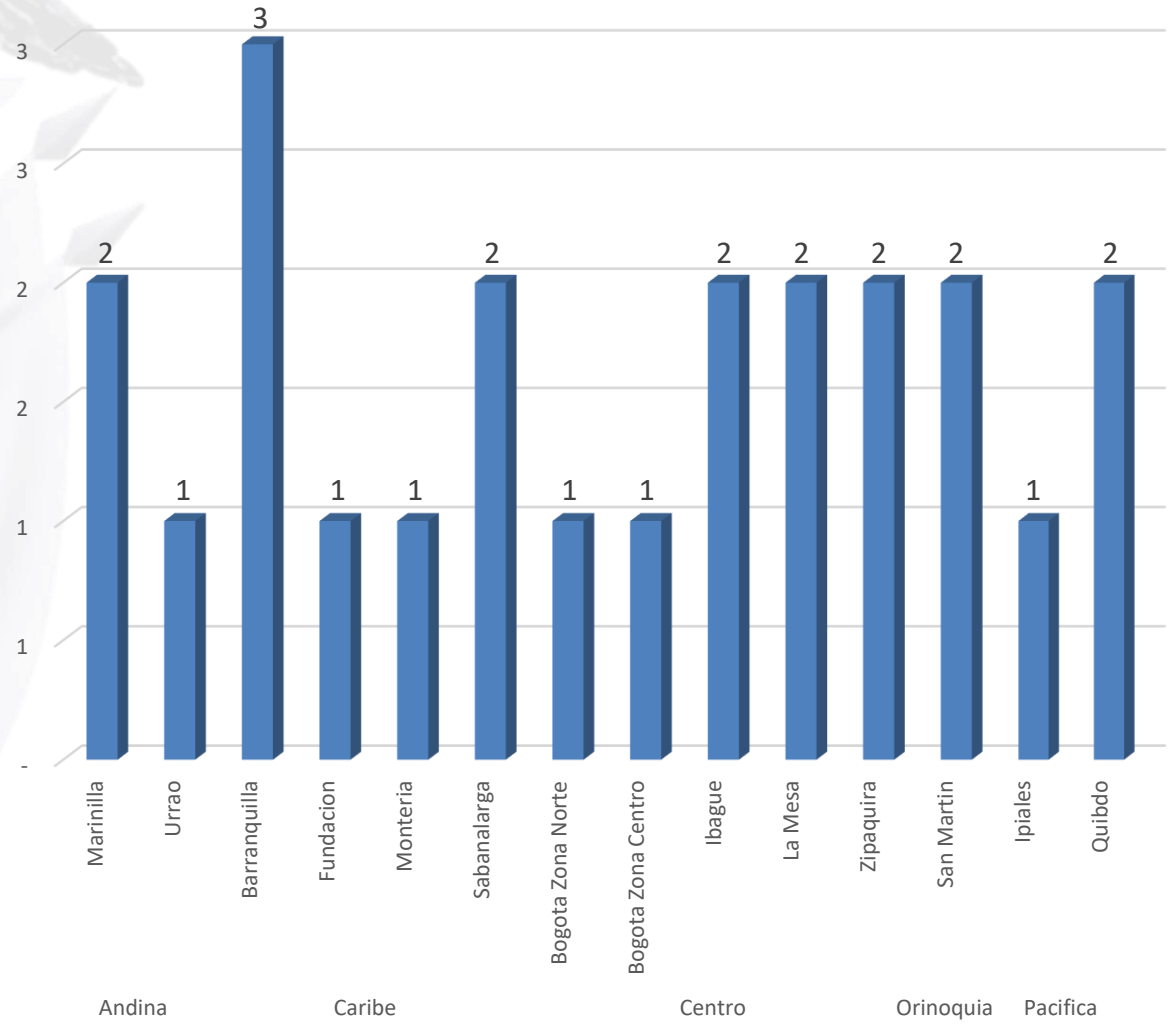
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Mayo	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - ORIP		**2.266**
PQRSDF Vencidas		23
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.243**
Porcentaje		98,98%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.725**
Pendientes en Términos		**518**
Pendientes por aprobar	126	-
En tramite	392	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.266**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**541**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Mayo - ORIP = 23

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	Marinilla	2
	Urrao	1
Caribe	Barranquilla	3
	Fundación	1
	Montería	1
	Sabanalarga	2
Centro	Bogotá Zona Norte	1
	Bogotá Zona Centro	1
	Ibagué	2
	La Mesa	2
	Zipaquirá	2
Orinoquia	San Martin	2
Pacifica	Ipiales	1
	Quibdó	2
	Total	**23**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Andina	129	62	68	82	89	98
Centro	190	215	29	40	18	13
Caribe	45	37	33	17	16	25
Orinoquia	3	4	-	-	1	3
Pacifica	32	27	18	25	12	14
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Andina	Armenia	1	-	-	-	-	-
	Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-
	Dosquebradas	4	-	2	2	-	-
	Marinilla	122	60	66	78	88	97
	Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-
	Rionegro	-	-	-	2	-	-
	Tamesis	-	1	-	-	-	-
	Turbo	-	1	-	-	-	-
	Urrao	-	-	-	-	-	1
	Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**
			-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1
	Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-
	Caqueza	4	-	-	-	-	-
	Cachira	1	1	-	-	-	-
	Chaparral	1	-	-	-	-	-
	Convencion	1	1	-	-	-	-
	Espinal	2	-	-	1	-	-
	Facatativa	31	4	-	8	-	-
	Fresno	-	-	1	-	-	-
	Guamo	-	-	-	1	-	-
	Guateque	-	-	-	-	1	1
	Honda	-	-	-	1	2	-
	Ibague	-	11	3	4	8	8
	La Mesa	1	-	-	-	-	1
	La Plata	-	1	4	-	-	1
	Libano	9	10	-	-	1	-
	Melgar	30	8	1	5	-	-
	Miraflores	1	1	-	-	-	-
	Moniquira	9	9	-	-	-	-
	Pacho	1	2	-	-	-	-
	Puente Nacional	-	-	1	1	-	-
	Puerto Boyaca	3	5	-	-	-	-
	Purificacion	2	-	-	-	-	-
	Soacha	1	-	1	-	-	-
	Socorro	-	-	1	-	-	-
	Tunja	1	-	-	1	-	-
	Ubate	-	1	-	-	-	-
	Zapatoca	-	-	1	-	-	-
	Zipaquira	55	84	-	-	2	1
	Total	**190**	**215**	**29**	**40**	**18**	**13**
			13%	-87%	38%	-55%	-28%

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Caribe	Barranquilla	-	-	1	4	-	4
	Cerete	2	-	-	-	1	1
	Cienaga	4	6	7	-	-	-
	Chimichagua	1	1	-	-	-	-
	Chinu		-	1	-	-	-
	Corozal	-	-	1	1	-	-
	El Banco	1	2	-	-	-	-
	Fundacion	-	-	1	-	-	1
	Lorica	-	1	-	-	-	-
	Mompos	2	2	1	1	1	1
	Monteria	-	-	2	-	-	4
	Montelibano	-	1	-	-	1	-
	Riohacha	-	1	-	-	-	1
	Sabanalarga	6	1	1	-	-	3
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	1	-
	Since	-	-	-	-	1	-
	Sincelejo	6	2	-	2	2	-
	Sitionuevo	12	13	8	9	9	10
	Soledad	10	5	10	-	-	-
	Valledupar	-	1	-	-	-	-
	Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**
			-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**

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 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Pacifica	Buga	-	1	-	-	-	-
	Cali	-	1	-	5	-	-
	Cartago	-	1	1	-	-	-
	Ipiales	2	-	-	-	-	1
	La Union	-	-	1	-	-	-
	Pasto	2	3	1	1	-	-
	Palmira	20	17	11	5	-	-
	Popayan	-	-	-	3	9	-
	Quibdo	1	3	2	8	-	4
	Tumaco	4	-	1	-	-	-
	Tuquerres	2	-	-	-	-	-
	Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9
	Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**
			-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	2
	Paz de Ariporo	-	1	-	-	-	-
	San Martin	-	-	-	-	1	1
	Villavicencio	1	3	-	-	-	-
	Yopal	2	-	-	-	-	-
	Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**

Fuente: Plataforma SISG

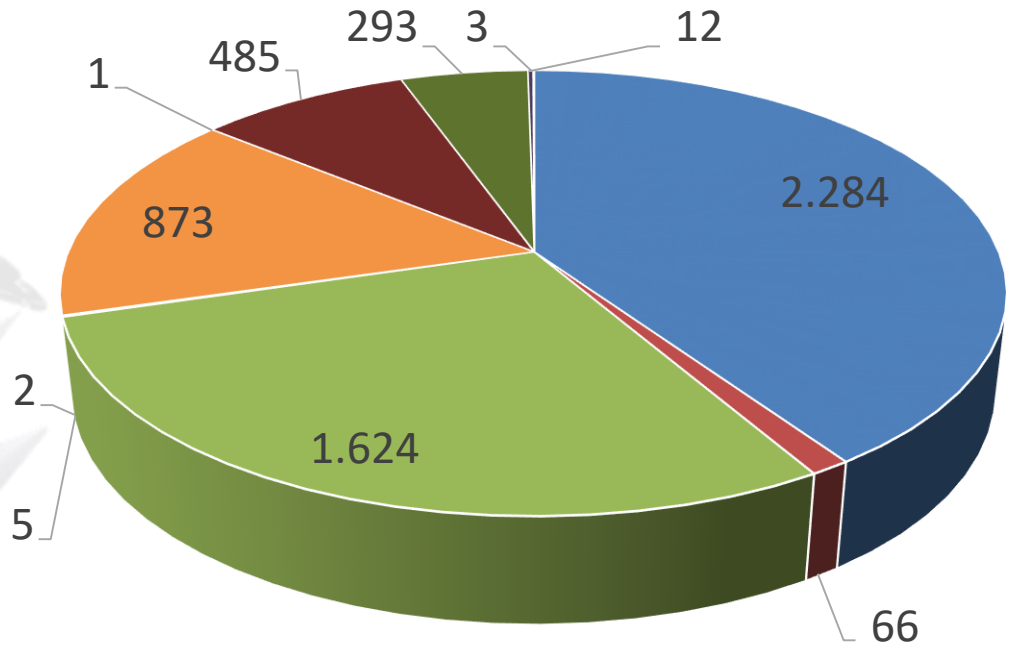
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.284	40%
2	Quejas	66	1%
3	Reclamos	1.624	29%
4	Sugerencias	5	0%
5	Denuncias por corrupción	2	0%
6	Peticiones entre autoridades	873	15%
7	Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	485	9%
9	Traslado por no competencia	293	5%
10	Otros	12	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	3	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.618

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	285	12%
	Información General Registral	261	11%
	Solicitud de correccion	223	10%
	Tramite registral	200	9%
	Solicitud orientacion registral	193	8%
	Consultas Juridicas	147	6%
	Información General areas administrativas	142	6%
	Información General Notarial	126	6%
	Tramite nivel central	107	5%
	Informacion estado tramite registral	98	4%
	Solicitud de Documentos	85	4%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	45	2%
	Informacion estado proceso de registro	42	2%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	32	1%
	Solicitud orientacion notarial	28	1%
	Interés Particular	24	1%
	Certificado especial de pertenencia	19	1%
	Estado recurso apelacion	18	1%
	Estado actuacion administrativa	18	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	17	1%
	Actualizacion base de datos	15	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	14	1%
	Informacion estado solicitud correccion	12	1%
	Informacion Sucesion	10	0%
	Informacion Testamento	10	0%
	Estudio existencia derechos reales	10	0%
	Solicitud Convenio VUR	9	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	9	0%
	Recurso de reposicion	8	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	7	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	7	0%
	Certificado de no propiedad	7	0%
	Curadurias	6	0%
	Informacion Estadistica	6	0%
	Recurso de apelacion	6	0%
	Estado recurso reposicion	5	0%
	Informes de Congresistas	4	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	4	0%
	Solicitud de Bono Pensional	4	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	4	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Formalizacion	2	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	2	0%
	Solicitud bono pensional	2	0%
	Numero de matricula por traslado	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Concurso de Meritos	1	0%
	Solicitud orientacion curadurias	1	0%
	Solicitud certificacion de aportes	1	0%
	Estado de recurso de queja	1	0%
	Total	**2.284**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 66

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	18	27%
	Notario	34	52%
	Curador	1	2%
	Funcionario	8	12%
	Catastro	5	8%
	Total	**66**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	18	9%
	Notarios	907	34	4%
	Curador	75	1	1%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	8	0%
	Catastro	-	5	-
	Total		**66**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.624

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Mala prestación del servicio catastro	692	43%
	Tramite Registral	474	29%
	Tramite Notarial	203	13%
	Solicitud de corrección	59	4%
	Servicios en Línea	50	3%
	Demora tramite registral	43	3%
	Mala prestación del servicio registral	23	1%
	Mala prestación del servicio notarial	21	1%
	Tramite Nivel Central	15	1%
	No prestación del servicio notarial	10	1%
	Demora proceso de registro	7	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	6	0%
	Demora en devolución dinero derechos de registro	4	0%
	Demora corrección	4	0%
	Mala prestación del servicio curadurías	3	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	3	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	2	0%
	No prestacion del servicio registral	1	0%
	Mala prestaciÃ³n del servicio nivel central	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Correccion base de datos	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
	Total	**1.624**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 5

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	20%
	Nivel Central	4	80%
	Total	**5**	100%

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Notarias	2	100%
	Total	**2**	100%

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 873

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	614	70%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	144	16%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	65	7%
	Informacion sobre bienes inmuebles	44	5%
	Prohibicion de enajenar	6	1%
	Total	**873**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo = 1

Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	100%
Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 485

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	485	100%
Total	**485**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado No competencia = 293

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	173	59%
	Notarias	72	25%
	Registraduria (Registros civiles)	40	14%
	Catastro	4	1%
	Curadurias	2	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	1%
	Total	**293**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 12

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	12	100%
	Total	**12**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 3

Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	3	100%
Total	**3**	**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 5.645 equivalente al 39%, seguido del canal chat con 3.828 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 27%. En tercer lugar el canal telefónico con un 20% equivalente a 2.834 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.415 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 10% y por último el correo electrónico con 699 equivalente al 5%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en abril correspondiente a 10.137 con mayo equivalente a 14.421, se observa un crecimiento del 42%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.828 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en 81% pasando de 2.116 en abril a 3.828 en mayo.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 10% pasando de 2.580 en abril a 2.834 en mayo.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 24% pasando de 563 en abril a 699 en mayo. De los cuales 699 se respondieron de manera inmediata y 743 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 46% pasando de 3.869 en abril a 5.645 en mayo.

- Se observa un crecimiento del 40% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.009 en abril a 1.415 en mayo.

- En mayo, se atendieron 2.834 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 2.639 llamadas equivalente al 93% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 195, equivalente al 7%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.284 lo que equivale al 40%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.624 equivalente al 29%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 15%, equivalente a 873 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 485, equivalente al 9% En quinto lugar traslado por no competencia con 293, equivalente al 5% y por último las quejas con 66, equivalente al 1%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 666, lo que equivale al 41% más frente a abril con 1.618 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.284 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito con 285 equivalente al 12%, seguido de información general registral con 261, equivalente 11%. En tercer lugar solicitud de corrección con 223, equivalente al 10%. En cuarto lugar trámite registral con 200, equivalente al 9% y en quinto lugar la solicitud de orientación registral con 193, equivalente al 8%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 813 lo que equivale al 100% más frente a abril con 811 reclamos.

- Se recibieron 811 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a mala prestación del servicio catastro con 692 equivalente al 43%, tramite registral con 474 equivalente al 29%, trámite notarial con 203 equivalente al 13%, solicitud de corrección con 59 equivalente al 4%, servicios en línea con 50 equivalente al 3% y demora en trámite registral con 43, equivalente al 3%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 1, lo que equivale al 1% menos frente a abril con 67.

- Las 66 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 18 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%. Se presento 1 queja contra curadores. Se presentaron 8 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 5 contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 873 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 614 peticiones entre autoridades, 144 solicitudes inscripción medida cautelar, 65 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 44 información sobre bienes inmuebles y 6 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 293 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 173 traslados, 72 a notarias, 40 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 a Catastro, 2 a Curadurías y Gobernaciones (Impuesto de Registro) respectivamente.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La Oficina de Atención al Ciudadano, sugiere a las diferentes dependencias del Nivel Central como a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país a consultar a diario la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG, con el objetivo de conocer cada una de las PQRSDF que se le hayan asignado para responderlas y evitar que se venzan.

- Los Directivos del Nivel Central y los diferentes Registradores de Instrumentos Públicos del país deben consultar a diario su correo electrónico institucional para revisar los correos que envía el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano asignado para hacer el seguimiento de las PQRSDF próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSDF retornada al Grupo de Atención al Ciudadano por parte del responsable asignado para responder la misma, debe argumentar de forma concreta por medio de la Plataforma SISG, la causa de la devolución.

- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSDF a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Todas las PQRSDF que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSDF deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial de la Entidad.