OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME NOVIEMBRE 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

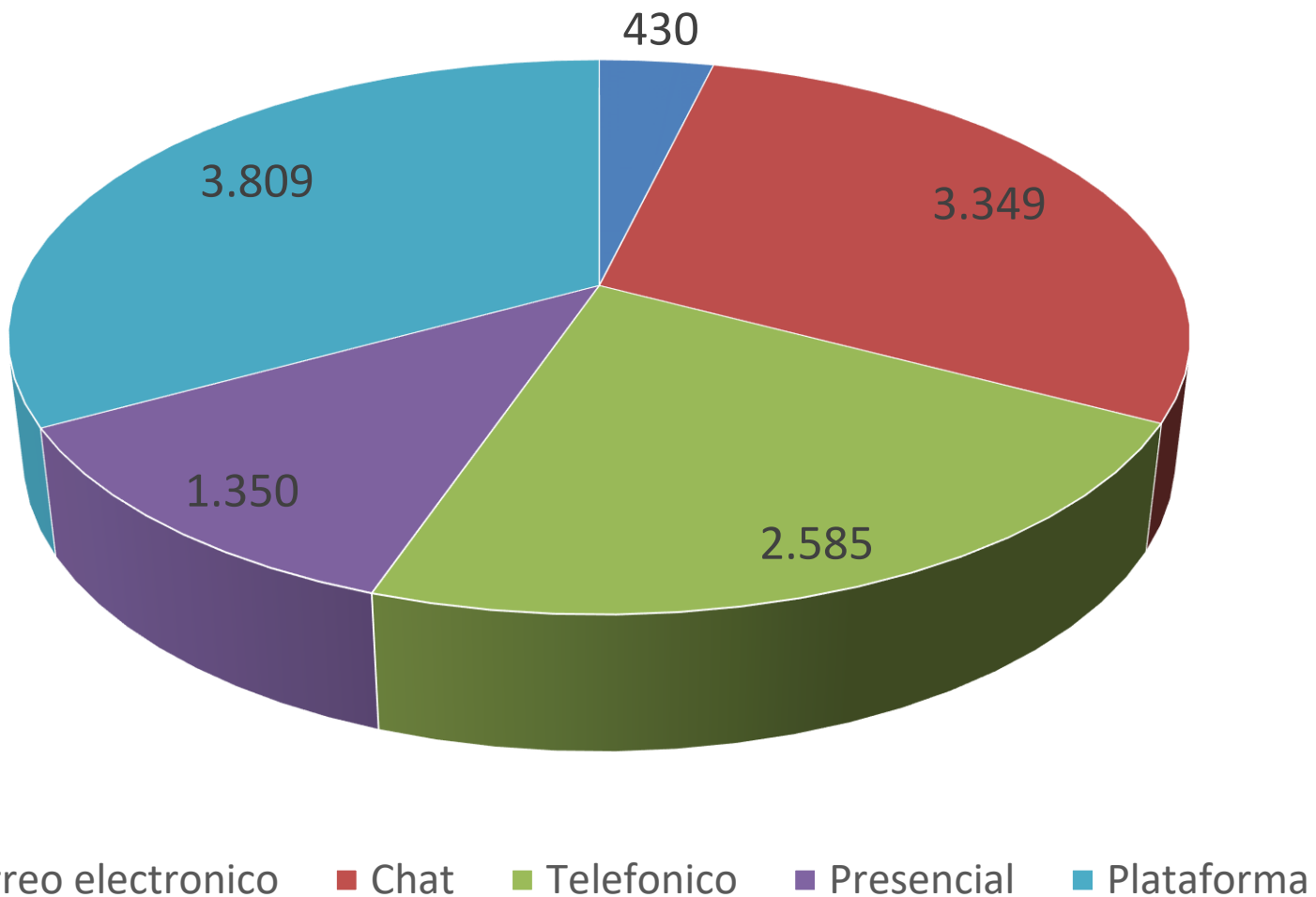
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 11.523

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Noviembre	Porcentaje
Plataforma	3.809	33%
Chat	3.349	29%
Telefónico	2.585	22%
Presencial	1.350	12%
Correo electrónico	430	4%
Total	**11.523**	**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 = 2.017

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	9	4	5	-	5
Delegada para el Registro	70	44	26	-	26
Delegada para P.R.F. de Tierras	115	56	59	-	59
Direccion Administrativa y Financiera	72	12	60	18	42
Direccion de Talento Humano	39	28	11	-	11
Direccion Tecnica de Registro	122	96	26	-	26
Direccion de Administracion Notarial	102	41	61	-	61
Direccion de Contratacion	6	3	3	-	3
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	306	36	270	61	209
IVC Catastral	51	36	15	-	15
Oficina Asesora de Planeacion	4	2	2	-	2
Oficina Asesora Juridica	129	4	125	-	125
Oficina de Atencion al Ciudadano	954	900	54	-	54
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8	7	1	-	1
Secretaria General	1	1	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	28	20	8	-	8
Total	**2.017**	**1.291**	**726**	**79**	**647**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.809

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	9
Delegada para el Registro	70
Delegada para P.R.F. de Tierras	115
Direccion Administrativa y Financiera	72
Direccion de Talento Humano	39
Direccion Tecnica de Registro	122
Direccion de Administracion Notarial	102
Direccion de Contratacion	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	306
IVC Catastral	51
Oficina Asesora de Planeacion	4
Oficina Asesora Juridica	129
Oficina de Atencion al Ciudadano	954
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	28
Total	**2.017**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.017	53%
Direcciones Regionales - ORIP	1.792	47%
Total	**3.809**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

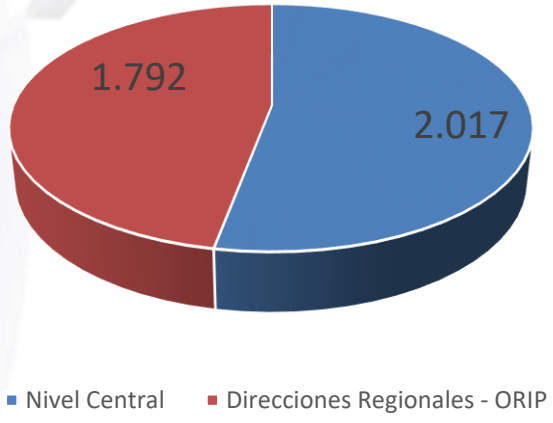
Direccion Regional	Radicadas
Andina	180
Caribe	272
Centro	995
Orinoquia	120
Pacifica	225
Total	**1.792**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
Canales de entrada = 3.809

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.017	53%
Direcciones Regionales - ORIP	1.792	47%
Total	**3.809**	**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	7	-	-	-	1	1	9
Delegada para el Registro	46	4	-	-	1	19	70
Delegada para P.R.F. de Tierras	87	1	-	-	2	25	115
Direccion Administrativa y Financiera	52	1	-	-	3	16	72
Direccion de Talento Humano	33	2	-	-	-	4	39
Direccion Tecnica de Registro	100	-	1	-	2	19	122
Direccion de Administracion Notarial	68	-	-	-	3	31	102
Direccion de Contratacion	5	-	-	-	-	1	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	193	3	-	2	4	104	306
IVC Catastral	42	1	-	-	-	8	51
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	-	4	4
Oficina Asesora Juridica	89	1	-	-	6	33	129
Oficina de Atencion al Ciudadano	669	8	-	-	5	272	954
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	1	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	8	-	-	-	-	-	8
Secretaria General	1	-	-	-	-	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	16	-	-	-	3	9	28
Total	**1.416**	**21**	**1**	**2**	**30**	**547**	**2.017**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	103	1	-	-	-	76	180
Caribe	182	-	-	-	1	89	272
Centro	686	10	-	1	29	269	995
Orinoquia	98	-	-	-	-	22	120
Pacifica	133	-	-	-	2	90	225
Total	**1.202**	**11**	**-**	**1**	**32**	**546**	**1.792**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 167

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Noviembre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	132
Canal Virtual - Plataforma ORIP	35
Total	**167**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Tecnologias de la informacion	35
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	31
Oficina de Atencion al Ciudadano	27
Direccion Tecnica de Registro	9
Delegada para el Notariado	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	5
Delegada para el Registro	4
Direccion de Administracion Notarial	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4
Direccion de Contratacion	2
Oficina Asesora de Planeacion	2
Direccion de Talento Humano	1
Secretaria General	1
Direccion Regional Pacifica	1
Total	**132**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	6
Bogotá Zona Norte	5
Bogotá Zona Sur	5
Cali	3
Guaduas	3
Yopal	3
Aguachica	1
Barrancabermeja	1
Bucaramanga	1
Florencia	1
Piedecuesta	1
Purificación	1
Sincelejo	1
Socorro	1
Tunja	1
Ubate	1
Total	**35**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Noviembre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	3.809
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	167
% No Conforme	**4,38%**

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 noviembre cumplió con la meta establecida, con un porcentaje de Producto No Conforme del 4,38%

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
Menos de 12 horas	322	25%
7 dias	137	11%
6 dias	133	10%
Entre 13 y 23 horas	132	10%
5 dias	57	4%
4 dias	54	4%
2 dias	44	3%
8 dias	43	3%
1 dia	37	3%
12 dias	27	2%
14 dias	23	2%
22 dias	23	2%
3 dias	22	2%
20 dias	22	2%
13 dias	20	2%
15 dias	20	2%
16 dias	19	1%
18 dias	17	1%
19 dias	17	1%
10 dias	16	1%
21 dias	16	1%
11 dias	13	1%
9 dias	12	1%
17 dias	12	1%
25 dias	12	1%
23 dias	11	1%
24 dias	10	1%
26 dias	8	1%
27 dias	8	1%
28 dias	4	0%
Total	**1.291**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Noviembre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**2.017**
PQRSDF Vencidas		79
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.938**
Porcentaje		95%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.291**
Pendientes en Términos		**647**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	647	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.017**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**726**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2023 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2	8	5	10	13	19	18
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-	1	9	-	16	-
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1	-	2	-	1	-
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-	1	-	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109	97	86	71	91	61
IVC Catastral	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1	1	-	8	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**	**120**	**103**	**119**	**86**	**127**	**79**
		83%	30%	-67%	37%	103%	-14%	16%	-28%	48%	-38%

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	3	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8	7	11	18	30	29
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7	15	7	24	8
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6	1	-	11	-	1	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	1	3	3	12	2	1	1	-	-	-	-	-
Direccion Tecnica de Registro	-	9	-	6	-	-	1	-	2	-	1	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Regional Centro	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**	**19**	**15**	**42**	**27**	**60**	**38**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**	**180%**	**-36%**	**122%**	**-37%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

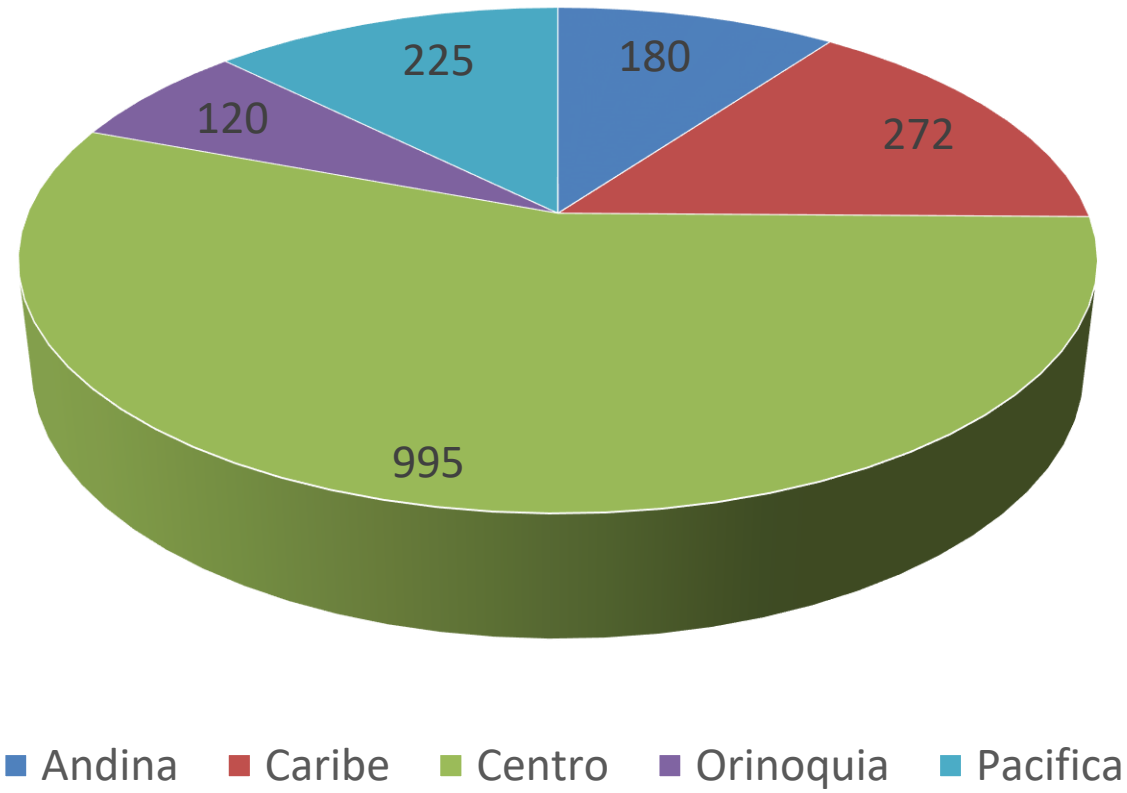
Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 1.792

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	180	142	38	2	36
Caribe	272	193	79	8	71
Centro	995	766	229	12	217
Orinoquia	120	83	37	1	36
Pacifica	225	141	84	3	81
Total	**1.792**	**1.325**	**467**	**26**	**441**

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
1 día	124	9%
5 días	119	9%
6 días	119	9%
7 días	108	8%
2 dias	83	6%
4 dias	81	6%
8 dias	62	5%
12 dias	62	5%
13 dias	57	4%
Entre 13 y 23 horas	49	4%
14 dias	45	3%
3 dias	44	3%
11 dias	41	3%
10 dias	40	3%
19 dias	39	3%
21 dias	34	3%
15 dias	33	2%
Menos de 12 horas	31	2%
9 dias	30	2%
20 dias	30	2%
18 dias	25	2%
16 dias	18	1%
17 dias	15	1%
22 dias	14	1%
25 dias	7	1%
24 dias	5	0%
Mas de un mes	3	0%
23 dias	2	0%
27 dias	2	0%
28 dias	2	0%
29 dias	1	0%
Total	**1.325**	**100%**

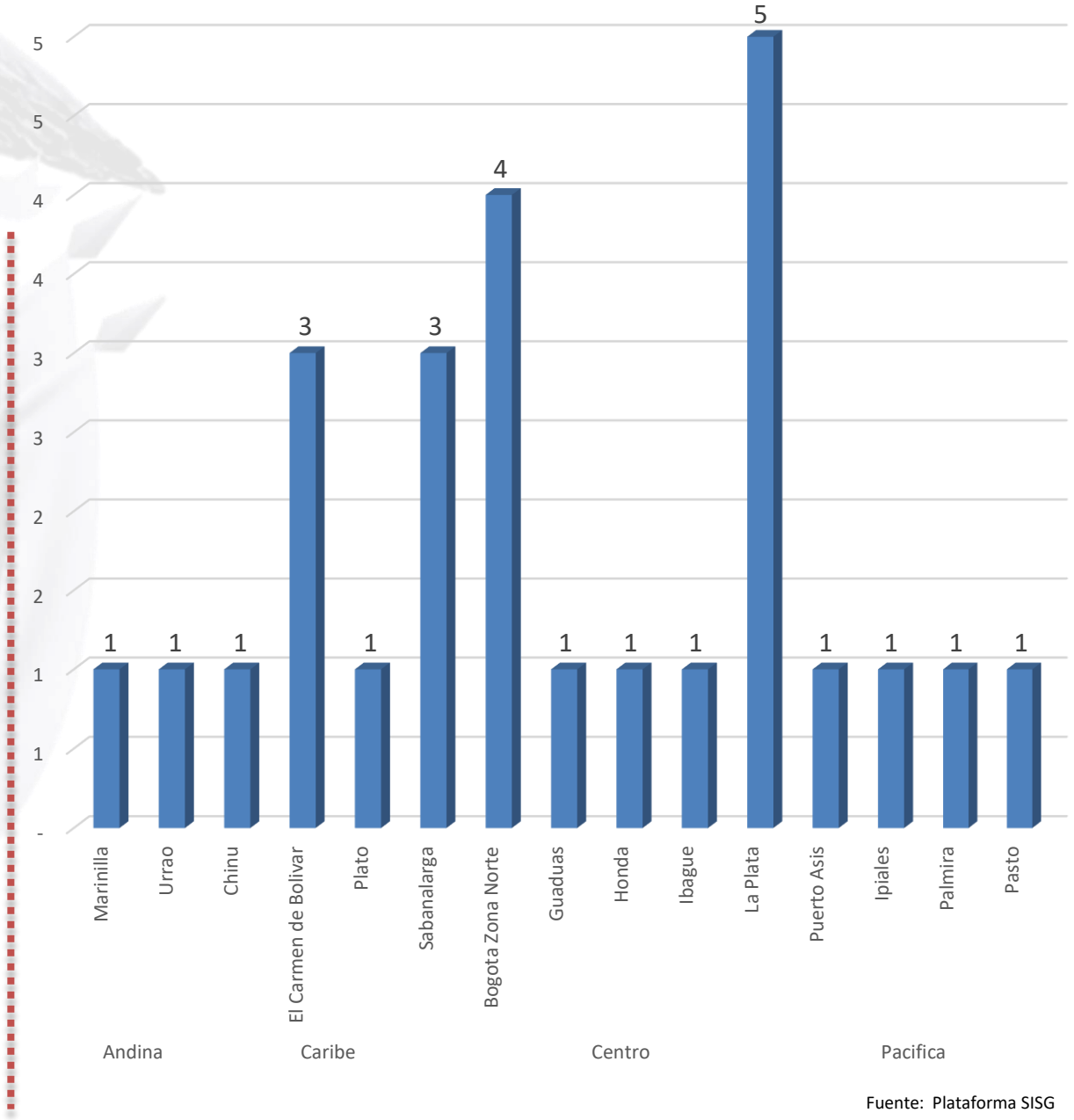
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Noviembre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP		**1.792**
PQRSDF Vencidas		26
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.766**
Porcentaje		98,55%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.325**
Pendientes en Términos		**441**
Pendientes por aprobar	84	-
En tramite	357	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.792**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**467**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Noviembre - ORIP = 26

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	Marinilla	1
	Urrao	1
Caribe	Chinu	1
	El Carmen de Bolívar	3
	Plato	1
	Sabanalarga	3
Centro	Bogotá Zona Norte	4
	Guaduas	1
	Honda	1
	Ibagué	1
	La Plata	5
Pacifica	Puerto Asís	1
	Ipiales	1
	Palmira	1
	Pasto	1
	Total	**26**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74	12	9	4	3
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36	23	27	20	19
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37	63	46	65	25
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-	-	-	3	1
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11	10	7	12	7
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**	**108**	**89**	**104**	**55**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**	**-32%**	**-18%**	**17%**	**-47%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Apartado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Marinilla	122	60	66	78	88	97	63	72	10	4	-	1
Medellin Zona Sur	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Miraflores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Puerto Berrio	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Rionegro	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-
Salamina	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Santa Fe de Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1
Tamesis	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turbo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urrao	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**	**74**	**12**	**9**	**4**	**3**
		-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**	**12%**	**-84%**	**-25%**	**-56%**	**-25%**

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).

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3	-	6	6	10	7
Bogota Zona Centro	15	38	16	7	-	-	-	-	-	1	-	-
Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Caqueza	4	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-
Cachira	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chaparral	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choconta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Convencion	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Espinal	2	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-
Facatativa	31	4	-	8	-	-	13	3	6	2	2	-
Fresno	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	1
Guamo	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-
Guateque	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-
Honda	-	-	-	1	2	-	1	4	5	-	-	1
Ibague	-	11	3	4	8	8	4	1	1	6	3	1
La Mesa	1	-	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-
La Plata	-	1	4	-	-	1	-	4	-	-	-	5
Libano	9	10	-	-	1	-	1	1	4	5	2	3
Malaga	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Melgar	30	8	1	5	-	-	1	1	-	-	-	-
Miraflores	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Moniquira	9	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ocaña	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Pacho	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Pitalito	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Puente Nacional	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Puerto Boyaca	3	5	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-
Purificacion	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Soacha	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Socorro	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tunja	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Ubate	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Velez	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Zapatoca	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Zipaquira	55	84	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-
Total	**190**	**215**	**29**	**40**	**18**	**13**	**38**	**36**	**23**	**27**	**20**	**19**
		13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**	**-5%**	**-36%**	**17%**	**-26%**	**-5%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Barranquilla	-	-	1	4	-	4	-	-	-	-	-	-
Cerete	2	-	-	-	1	1	1	5	2	5	-	-
Cienaga	4	6	7	-	-	-	-	1	-	-	3	-
Chimichagua	1	1	-	-	-	-	2	8	11	12	-	-
Chinu		-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Corozal	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
El Banco	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
Fundacion	-	-	1	-	-	1	2	1	-	-	-	-
Lorica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mompos	2	2	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-
Monteria	-	-	2	-	-	4	9	-	-	1	-	-
Montelibano	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Plato	-	-	-	-		-	-	2	7	-	1	2
Riohacha	-	1	-	-	-	1	-	-	9	1	7	2
Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2	1	4	8	4	4
San Juan del Cesar	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sahagun	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-
Simiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Since	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-
Sincelejo	6	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Sitionuevo	12	13	8	9	9	10	11	10	11	13	12	12
Soledad	10	5	10	-	-	-	2	6	19	3	36	-
Valledupar	-	1	-	-	-	-	3	1	-	1	-	-
Total	**45**	**37**	**33**	**17**	**16**	**25**	**36**	**37**	**63**	**46**	**65**	**25**
		-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**	**3%**	**70%**	**-27%**	**41%**	**-62%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Acacias	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-
Mitu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Puerto Asis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Paz de Ariporo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
San Martin	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-
Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yopal	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**	**-**	**3**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)
Buenaventura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Buga	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cali	-	1	-	5	-	-	1	-	-	1	2	-
Caloto	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Cartago	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ipiales	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
La Union	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Nuqui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Pasto	2	3	1	1	-	-	2	4	3	-	-	1
Palmira	20	17	11	5	-	-	-	1	-	-	1	1
Popayan	-	-	-	3	9	-	-	-	-	2	-	-
Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-
Quibdo	1	3	2	8	-	4	-	-	1	-	4	2
Tumaco	4	-	1	-	-	-	1	1	2	2	1	1
Tuquerres	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santander de Quilichao	1	1	1	3	3	9	4	1	4	-	2	-
Total	**32**	**27**	**18**	**25**	**12**	**14**	**8**	**11**	**10**	**7**	**12**	**7**
		-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**	**38%**	**-9%**	**-30%**	**71%**	**-42%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

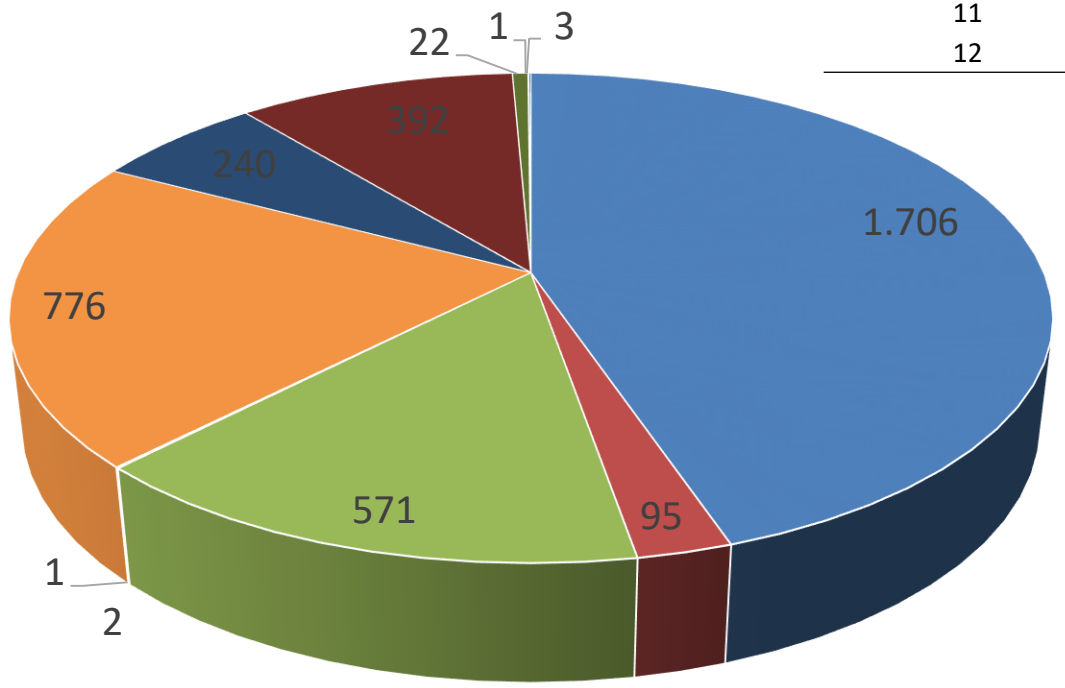
Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoria	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	1.706	45%
2	Quejas	95	2%
3	Reclamos	571	15%
4	Sugerencias	2	0%
5	Denuncias por corrupción	1	0%
6	Petición entre autoridades	776	20%
8	Peticiones incompletas	240	6%
9	Traslado por no competencia	392	10%
10	Otros	22	1%
11	Desistimiento expreso de la petición	1	0%
12	Felicitaciones	3	0%
	Total	**3.809**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.924

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	253	15%
	Información General Registral	247	14%
	Solicitud de correccion	220	13%
	Consultas Juridicas	120	7%
	Información General Notarial	114	7%
	Informacion estado tramite registral	91	5%
	Solicitud orientacion registral	89	5%
	Información General areas administrativas	79	5%
	Solicitud de Documentos	74	4%
	Tramite nivel central	53	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	33	2%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	29	2%
	Interés Particular	25	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	25	1%
	Solicitud orientacion notarial	25	1%
	Informacion estado solicitud correccion	24	1%
	Informacion estado proceso de registro	20	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	19	1%
	Certificado especial de pertenencia	17	1%
	Estado recurso apelacion	15	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	15	1%
	Actualizacion base de datos	13	1%
	Informacion Sucesion	11	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	8	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	8	0%
	Formalizacion	7	0%
	Solicitud orientacion curadurias	7	0%
	Certificado de no propiedad	7	0%
	Estado recurso reposicion	6	0%
	Recurso de reposicion	6	0%
	Informacion Testamento	5	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
	Estado actuacion administrativa	4	0%
	Estudio existencia derechos reales	4	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	4	0%
	Recurso de Queja	4	0%
	Recurso de apelacion	3	0%
	Solicitud de Bono Pensional	3	0%
	Concurso de meritos	2	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Informacion Estadistica	2	0%
	Solicitud bono pensional	2	0%
	Solicitud Convenio VUR	2	0%
	Estado Recurso de Queja	2	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Solicitud certificacion de aportes	1	0%
	Total	**1.706**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 95

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	24	25%
	Notario	53	56%
	Curador	6	6%
	Funcionario	5	5%
	Catastro	7	7%
	Total	**95**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	24	12%
	Curador	75	6	8%
	Notarios	907	53	6%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	5	0%
	Catastro	-	7	-
	Total		**95**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 571

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	229	40%
	Tramite Notarial	160	28%
	Mala prestacion del servicio notarial	31	5%
	Servicios en Linea	29	5%
	Demora tramite registral	24	4%
	Solicitud de correccion	23	4%
	Mala prestacion del servicio catastro	21	4%
	Mala prestacion del servicio registral	12	2%
	Tramite Nivel Central	9	2%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	7	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	7	1%
	Demora proceso de registro	7	1%
	No prestacion del servicio notarial	2	0%
	Mala prestacion del servicio nivel central	2	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	2	0%
	Demora correccion	2	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Demora actuacion administrativa	1	0%
	Correccion base de datos	1	0%
	Total	**571**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupción	Notarias	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 776

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	383	49%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	168	22%
	Informacion sobre bienes inmuebles	110	14%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	88	11%
	Prohibicion de enajenar	27	3%
	Total	**776**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 240

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	240	100%
	Total	**244**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado por competencia = 392

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	206	53%
	Notarias	127	32%
	Registraduria (Registros civiles)	47	12%
	Catastro	11	3%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**392**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 22

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	22	100%
	Total	**22**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	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 3.809 equivalente al 33%, seguido del canal chat con 3.349 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 29%. En tercer lugar el canal telefónico con un 22% equivalente a 2.585 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.350 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 12% y por último el correo electrónico con 430 equivalente al 4%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en octubre correspondiente a 12.451 con noviembre equivalente a 11.445, se observa un decrecimiento del 8%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.349 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 17% pasando de 4.035 en octubre a 3.349 en noviembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 2% pasando de 2.629 en octubre a 2.585 en noviembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 49% pasando de 289 en octubre a 430 en noviembre. De los cuales 430 se respondieron de manera inmediata y 440 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 12% pasando de 4.327 en octubre a 3.809 en noviembre.

- Se observa un crecimiento del 15% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.171 en octubre a 1.350 en noviembre.

- En noviembre, se atendieron 2.507 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 2.455 llamadas equivalente al 95% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 130, equivalente al 5%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.706 lo que equivale al 45%. En segundo lugar las peticiones entre autoridades con el 20%, equivalente a 776 solicitudes. En tercer lugar están los reclamos con un total de 571 equivalente al 15%. En cuarto lugar traslado por no competencia con 392 equivalente al 10%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 240 equivalente al 6% y por último las quejas con 95, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 218, lo que equivale al 11% menos frente a octubre con 1.924 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 1.706 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron trámite registral con 253 equivalente al 15%, seguido de información general registral con 247 equivalente al 14%. En tercer lugar solicitud corrección con 220 equivalente al 13%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 120 equivalente al 7%. En quinto información general notarial con 114 equivalente al 7%. En sexto lugar información estado trámite registral con 91 equivalente al 5% y en séptimo lugar solicitud orientación registral con 89 equivalente al 5%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 117 lo que equivale al 17% menos frente a octubre con 688 reclamos.

- Se recibieron 571 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 229 equivalente al 40%, seguido de trámite notarial con 160 equivalente al 28%. En tercer lugar mala prestación del servicio notarial con 31 equivalente al 5%. En cuarto lugar servicios en línea con 29 equivalente al 5%. En quinto lugar demora en trámite registral con 24 equivalente al 4%. En sexto lugar solicitud de corrección con 23 equivalente al 4% y en sétimo lugar mala prestación del servicio catastro con 21 equivalente al 4%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 8, lo que equivale al 8% menos frente a octubre con 103.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Las 95 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 24 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 12%. De 907 Notarias, se presentaron 53 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. Se presentaron 6 quejas contra curadores. Se presentaron 5 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y siete contra Catastro.

- Se recibieron 776 peticiones entre autoridades equivalente al 20% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 383 peticiones entre autoridades, 168 solicitudes inscripción medida cautelar, 88 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 110 información sobre bienes inmuebles y 27 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 392 traslados por no competencia equivalente al 10% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 206 traslados, 127 a notarias, 47 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 11 a Catastro y una a Gobernaciones (Impuesto de Registro).

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.