OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME OCTUBRE 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

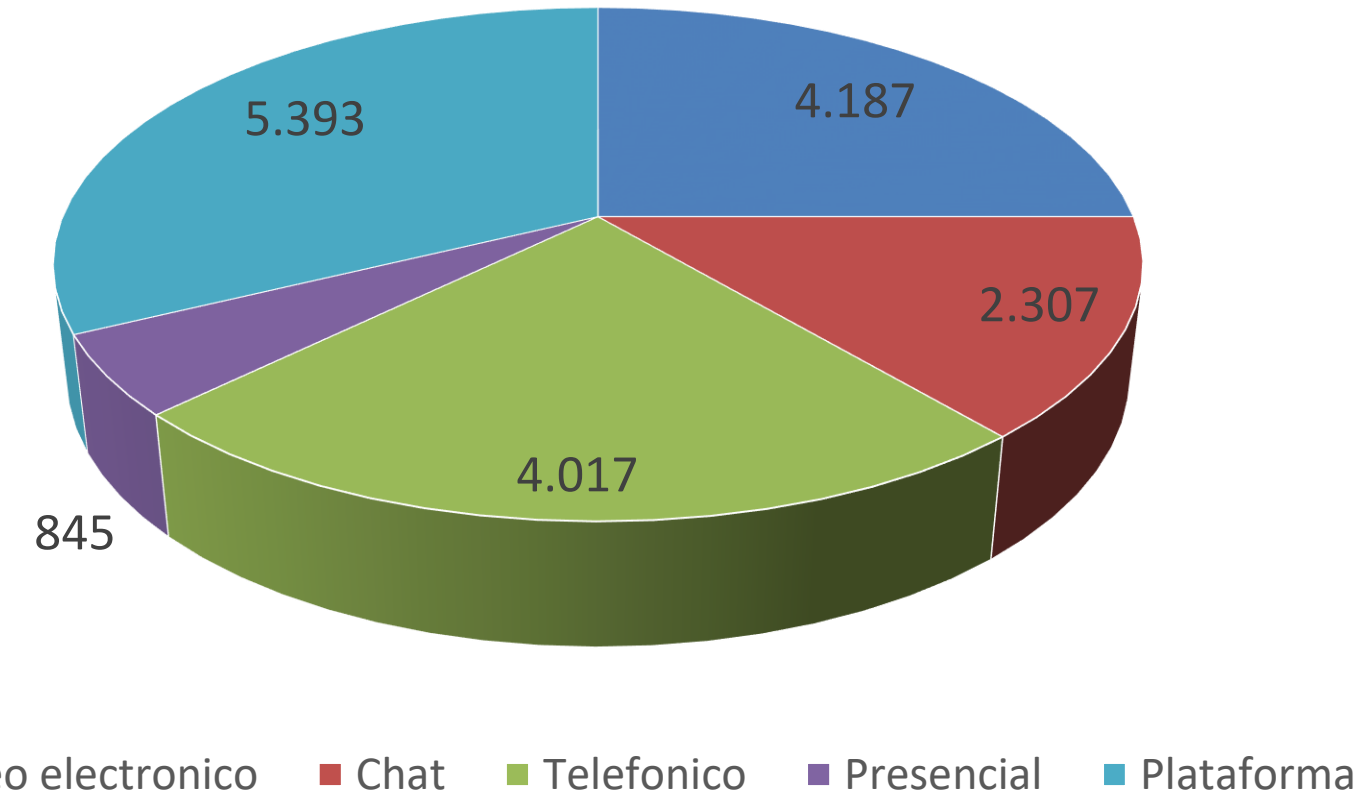
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 16.749

Canal	Octubre	Porcentaje
Plataforma	5.393	32%
Correo electronico	4.187	25%
Telefonico	4.017	24%
Chat	2.307	14%
Presencial	845	5%
Total	**16.749**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



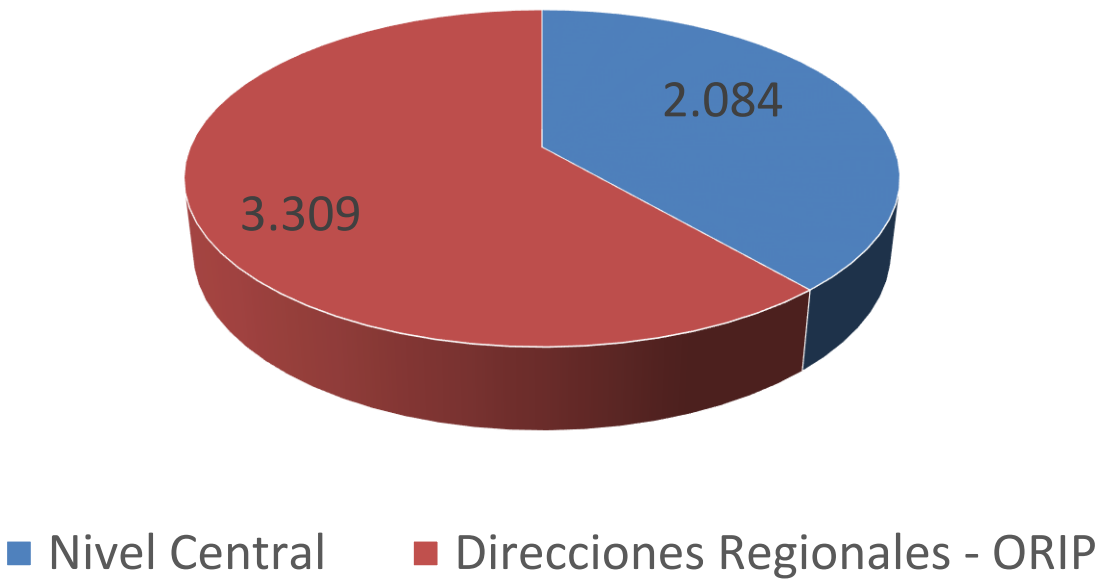
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.393

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.084	39%
Direcciones Regionales - ORIP	3.309	61%
Total	**5.393**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



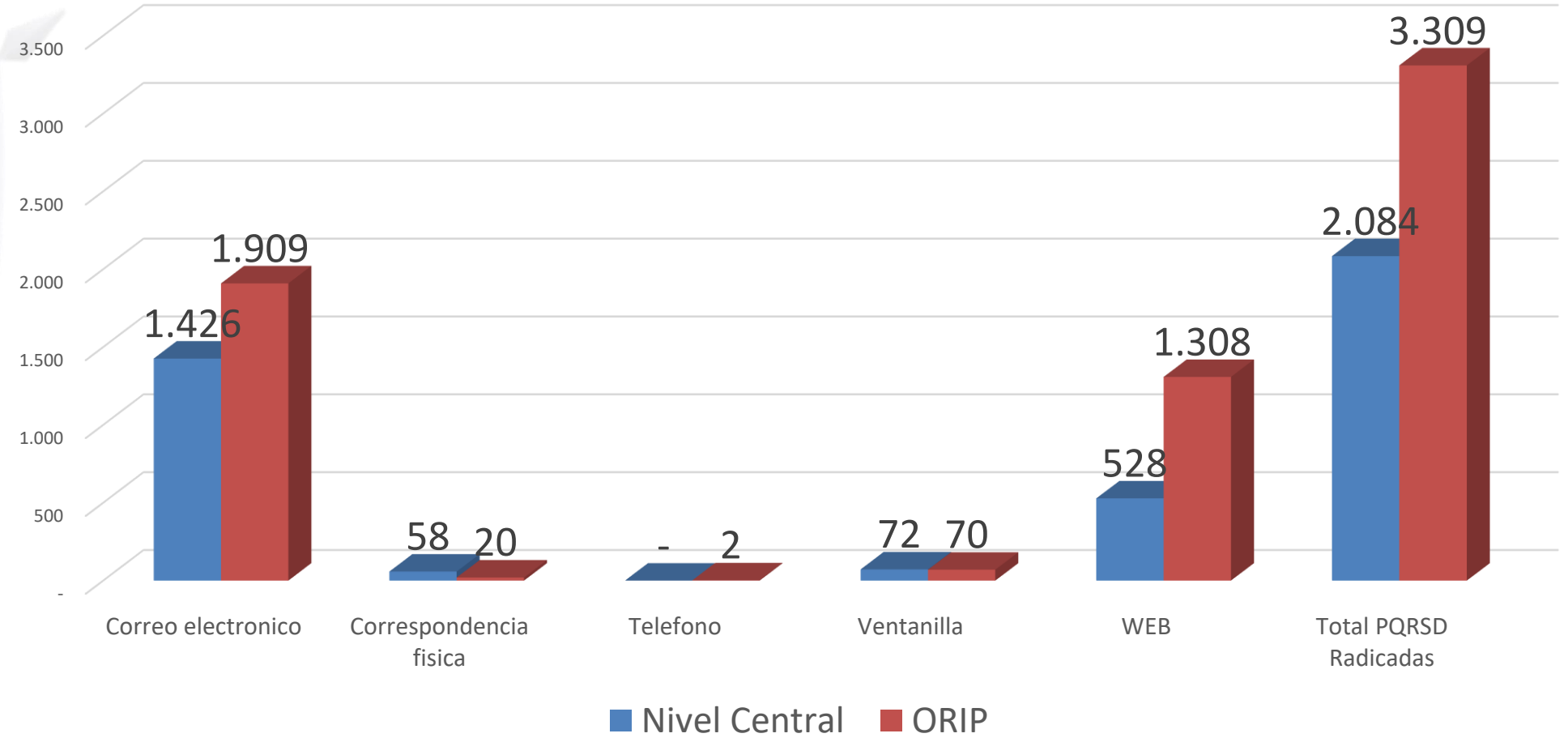
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.393

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.426	58	-	72	528	2.084
ORIP	1.909	20	2	70	1.308	3.309
Total	**3.335**	**78**	**2**	**142**	**1.836**	**5.393**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.393

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	-	-	-	1	1
Delegada para el Registro	71	6	8	22	107
Delegada para P.R.F. de Tierras	107	6	5	20	138
Despacho del Superintendente	2	-	-	-	2
Dirección Administrativa y Financiera	87	1	3	30	121
Direccion de Administracion Notarial	83	3	6	10	102
Dirección de Contratación	3	-	-	2	5
Dirección de Talento Humano	15	1	-	6	22
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	176	10	17	96	299
Dirección Regional Andina	-	-	-	1	1
Dirección Regional Caribe	-	-	-	70	70
Dirección Técnica de Registro	120	2	3	2	127
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	16	17
Oficina Asesora Jurídica	91	10	10	235	346
Oficina de Atención al Ciudadano	602	15	15	4	636
Oficina de Control Disciplinario Interno	17	3	4	1	25
Oficina de Tecnologías de la Información	9	-	-	8	17
Secretaria General	1	-	-	4	5
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	41	1	1	-	43
Total	**1.426**	**58**	**72**	**528**	**2.084**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Teléfono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	182	5	1	-	193	381
Caribe	289	5	-	-	175	469
Centro	1.085	7	-	70	741	1.903
Orinoquia	144	2	-	-	47	193
Pacifica	209	1	1	-	152	363
Total	**1.909**	**20**	**2**	**70**	**1.308**	**3.309**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 206

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	157
Canal Virtual - Plataforma ORIP	49
Total	**206**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogota Zona Norte	12
Bogota Zona Sur	10
Bogota Zona Centro	3
Buga	2
Florencia	2
La Union	2
Quibdo	2
Sogamosos	2
Soledad	2
Acacias	1
Arauca	1
Chaparral	1
Cucuta	1
Duitama	1
Medellin Zona Sur	1
Piedecuesta	1
San Juan del Cesar	1
Santa Marta	1
Sincelejo	1
Ubate	1
Velez	1
Total	**49**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Tecnica de Registro	31
Oficina de Atención al Ciudadano	28
Delegada para el Registro	18
Oficina Asesora Juridica	18
Delegada para P.R.F. de Tierras	17
Dirección Administrativa y Financiera	11
Oficina de Tecnologias de la Información	8
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	7
Dirección de Talento Humano	5
Direccion de Administracion Notarial	3
Oficina Asesora de Planeacion	3
Delegada para el Notariado	2
Direccion de Contratacion	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Despacho del Superintendente	1
Secretaria General	1
Total	**157**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Octubre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.393
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	206
% No Conforme	**3,82%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSD radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para octubre cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.084

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	107	35	72	-	72
Delegada para P.R.F. de Tierras	138	55	83	-	83
Despacho del Superintendente	2	2	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	121	78	43	-	43
Dirección de Administración Notarial	102	50	52	-	52
Dirección de Contratacion	5	5	-	-	-
Dirección de Talento Humano	22	2	20	-	20
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	299	12	287	6	281
Dirección Regional Andina	1	1	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	195	159	36	2	34
Oficina Asesora de Planeación	3	1	2	-	2
Oficina Asesora Jurídica	127	3	124	-	124
Oficina de Atención al Ciudadano	867	859	8	-	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	28	23	5	-	5
Oficina de Tecnologías de la Información	10	10	-	-	-
Secretaria General	9	-	9	-	9
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	47	-	47	-	47
Total	**2.084**	**1.295**	**789**	**8**	**781**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas septiembre - Nivel Central = 8

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	6
Dirección Técnica de Registro	2
Total	**8**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500	420	443	377	299	188	133
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3	2	8	5	7	3	4
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15	22	29	35	37	23	33
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Delegada parea el Notariado	-	-	-	-	-	-	-	1	3	1
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Oficina Asesora Jurídica	4	3	-	1	1	5	18	-	-	-
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-	2	-	-	1	2	1
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1	2	1	11	3	-	-
Dirección de Contratación	11	10	5	-	-	-	1	1	1	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	2	1	4	1	2	3	4
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	9	12	17	28	15	12	33	12	-	-
Dirección Administración Notarial	1	2	6	-	1	2	2	2	17	5
Dirección Técnica de Registro	21	15	19	25	37	7	14	7	2	4
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	**463**	**428**	**407**	**575**	**503**	**512**	**498**	**374**	**244**	**186**
		-8%	**-5%**	**41%**	**-13%**	**2%**	**-3%**	**-25%**	**-35%**	**-24%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

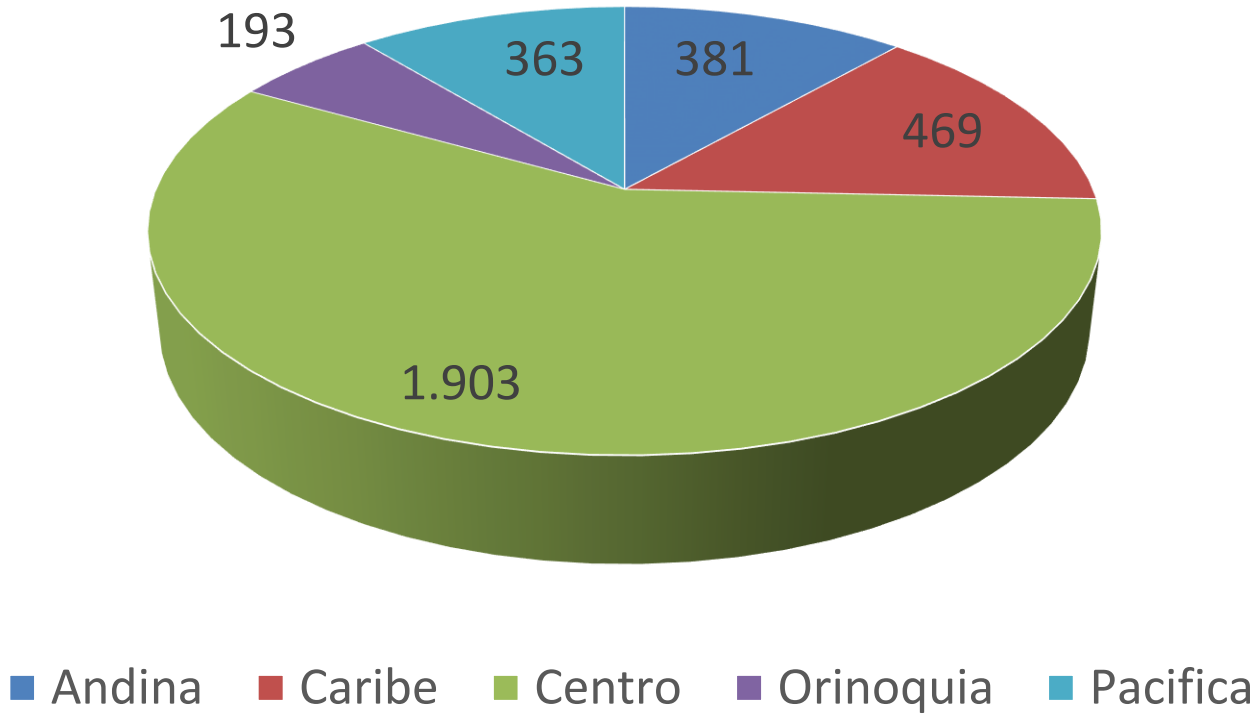
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.309

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	381	270	111	4	107
Caribe	469	302	167	4	163
Centro	1.903	642	1.261	56	1.205
Orinoquia	193	145	48	5	43
Pacifica	363	121	242	8	234
Total	**3.309**	**1.480**	**1.829**	**77**	**1.752**

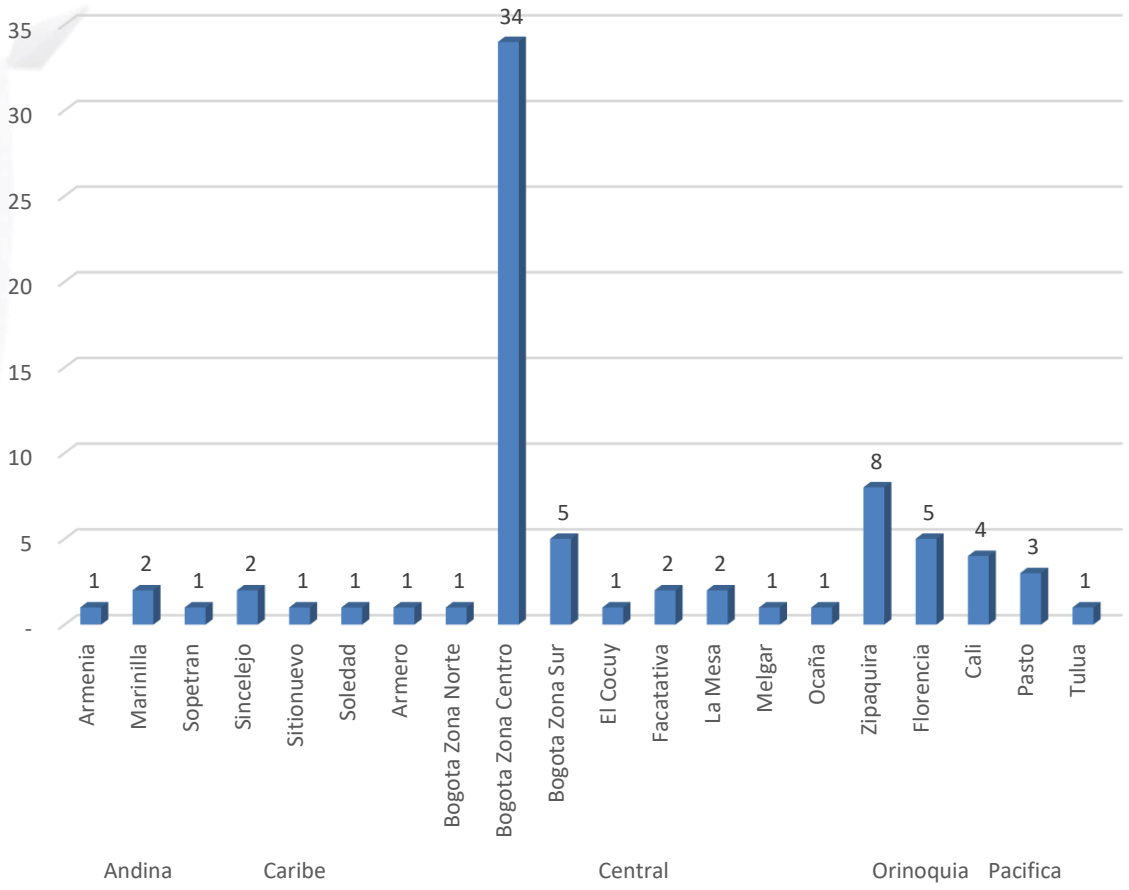
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas octubre - ORIP = 102

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Armenia	1
	Marinilla	2
	Sopetran	1
Caribe	Sincelejo	2
	Sitionuevo	1
	Soledad	1
Central	Armero	1
	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	34
	Bogota Zona Sur	5
	El Cocuy	1
	Facatativa	2
	La Mesa	2
	Melgar	1
	Ocaña	1
	Zipaquira	8
Orinoquia	Florencia	5
Pacifica	Cali	4
	Pasto	3
	Tulua	1
	Total	**77**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Dirección 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Andina	27	-	-	3	2	5	10	11	11	30
Centro	493	527	834	1.169	1.349	1.497	1.493	1.739	2.161	2.572
Caribe	61	60	72	41	26	18	36	45	34	37
Orinoquia	-	-	-	-	-	-	6	21	3	5
Pacifica	59	32	35	3	7	19	70	64	100	107
Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**	**1.384**	**1.539**	**1.615**	**1.880**	**2.309**	**2.751**
		-3%	**52%**	**29%**	**14%**	**11%**	**5%**	**16%**	**23%**	**19%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Armenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Apartado	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Belen de Umbria	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Dosquebradas	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-
Girardota	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-
Marinilla	23	-	-	-	-	-	3	4	10	25
Manizales	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-
Manzanares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Montelibano	3	-	-	1	-	2	1	3	-	-
Puerto Berrio	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Tamesis	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	**27**	**-**	**-**	**3**	**2**	**5**	**10**	**11**	**11**	**30**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Armero										4
Bogotá Zona Norte	7	1	2	7	1	4	3	11	5	6
Bogotá Zona Centro	27	44	81	121	156	196	196	364	856	1.267
Bogotá Zona Sur	433	463	739	1.025	1.175	1.277	1.161	1.204	1.253	1.201
Caqueza	3	-	-	1	2	3	8	11	1	3
Cachira	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-
Concepción	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
El Cocuy	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Espinal	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Facatativá	-	-	-	-	-	-	5	-	3	7
Fresno	3	-	-	3	1	3	-	-	-	2
Ibagué	-	2	-	2	7	5	4	8	6	4
Honda	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1
La Plata	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Melgar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Miraflores	6	6	-	-	1	1	1	1	-	-
Moniquira	1	-	-	-	-	-	3	5	-	1
Libano	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
La Mesa	4	-	-	2	-	-	-	-	6	-
La Palma									2	-
La Plata									1	-
Ocaña	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1
Pacho	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Pitalito	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Puerto Boyaca	3	3	3	3	3	3	3	-	1	-
Purificacion	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
San Vicente del Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Soacha	2	6	7	4	2	2	15	-	8	48
Soata	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Socha	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-
Sogamoso	-	-	-	-	-	-	2			
Tunja	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Velez	2	-	-	-	-	2	6	2	6	1
Zipaquira	-	-	-	-	-	-	75	122	12	21
Total	**493**	**527**	**834**	**1.169**	**1.349**	**1.497**	**1.493**	**1.739**	**2.161**	**2.572**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Cerete	17	26	39	24	11	-	-	1	-	-
Cienaga	15	12	10	10	5	5	14	17	24	21
Chimichagua	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Chinu	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Corozal	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
El Banco	6	8	8	-	-	-	-	-	-	-
El Carmen de Bolivar	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Lorica	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mompos	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Monteria	2	-	-	1	1	1	1	6	-	-
Riohacha	-	-	-	-	-	4	-	1	-	-
Sabanalarga	-	-	-	-	2	2	5	5	1	4
San Juan del Cesar	-	-	-	-	-	-	2		1	
Sahagun	1	-	1	-	-	1	4	2	-	-
Simiti	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Since	1	1	-	-	2	-	1	3	-	-
Sincelejo	1	-	-	-	-	-	1	-	-	4
Sitionuevo	9	12	13	5	4	4	6	6	6	7
Soledad	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Plato	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valledupar	-	1	1	1	1	-	-	-	1	-
Total	**61**	**60**	**72**	**41**	**26**	**18**	**36**	**45**	**34**	**37**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Buenaventura	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Buga	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Cali	1	-	8	2	2	13	29	20	45	20
Cartago	8	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Guapi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ipiales	13	8	-	-	-	-	-	-	-	-
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-
La Union	20	16	7	-	-	-	1	2	6	-
Nuqui	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2
Pasto	4	-	-	-	4	-	9	5	2	3
Palmira	2	8	19	-	-	3	18	18	41	77
Patia El Bordo										1
Popayan	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Quibdo	1	-	-	1	-	-	1	4	-	-
Tumaco	-	-	1	-	-	3	-	1	2	-
Santander de Quilichao	4	-	-	-	-	-	11	12	1	-
Total	**59**	**32**	**35**	**3**	**7**	**19**	**70**	**64**	**100**	**107**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Acacias	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Florencia	-	-	-	-	-	-	-	13	1	5
Puerto Asis									1	-
Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-
Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
San Martin	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-
Villavicencio	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**6**	**21**	**3**	**5**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Porcentaje de ORIP que se encuentran a día con las PQRSD

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Al día	154	177	178	175	173	170	150	153	162	160
Atrasadas	41	18	17	20	22	25	45	42	33	35
Total	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**

Fuente: Plataforma SISG

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre)
Al día	79%	91%	91%	90%	89%	87%	77%	78%	83%	82%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%	11%	13%	23%	22%	17%	18%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

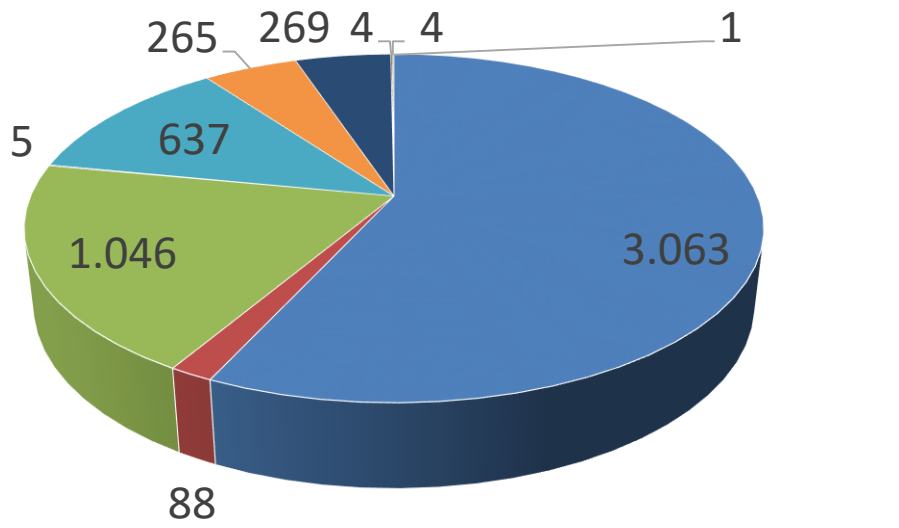
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	3.063	57%
Reclamos	1.046	19%
Peticion entre Autoridades	637	12%
Traslado No Competencia	269	5%
Peticiones Incompletas	265	5%
Quejas	88	2%
Sugerencias	5	0%
Otros	4	0%
Desistimiento expreso de la peticion	4	0%
Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 3.063

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clase	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de correccion	471	15%
Informacion estado tramite registral	467	15%
Tramite registral	392	13%
Solicitud orientacion registral	280	9%
Interés Particular	176	6%
Información General Registral	176	6%
Consultas Juridicas	113	4%
Solicitud de Documentos	95	3%
Solicitud orientacion notarial	93	3%
Tramite nivel central	92	3%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	88	3%
Actualizacion base de datos	66	2%
Informacion estado proceso de registro	64	2%
Información General Notarial	60	2%
Informacion estado solicitud correccion	41	1%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	36	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	36	1%
Numero de matricula por traslado	27	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	25	1%
Recurso de reposicion	21	1%
Certificado especial de pertenencia	20	1%
Información Tramite Legalización de Tierras	17	1%
Informacion Sucesion	17	1%
Estado recurso apelacion	16	1%
Información General areas administrativas	14	0%
Estado recurso reposicion	14	0%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	14	0%
Estado actuacion administrativa	13	0%
Curadurias	12	0%
Solicitud bono pensional	11	0%
Informacion Testamento	11	0%
Recurso de apelacion	10	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	9	0%
Soporte consulta indice de propietarios	9	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	9	0%
Formalizacion	7	0%
Solicitud certificacion de aportes	5	0%
Solicitud convenio VUR	4	0%
Estudio existencia derechos reales	4	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	3	0%
Restitucion de turno	3	0%
Certificado de no propiedad	3	0%
Estado de recurso de queja	3	0%
Informes de Congresistas	2	0%
Informacion estadistica	2	0%
Solicitud orientacion registro - catastro	2	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
Recurso de queja	2	0%
Solicitud de Subsidio	1	0%
Solicitud prohibicion de enajenar	1	0%
Catastro multiproposito - Convenio	1	0%
Total	**3.063**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Quejas = 88

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	31	35%
Notario	49	56%
Curador	2	2%
Funcionario	5	6%
Catastro	1	1%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	31	16%
Notarios	907	49	5%
Curador	75	2	3%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	5	0%
Catastro	-	1	-
Total		**88**	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 1.046

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	352	34%
Demora tramite registral	170	16%
Solicitud de correccion	162	15%
Tramite Notarial	133	13%
Demora proceso de registro	104	10%
Servicios en Linea	40	4%
Demora correccion	20	2%
Mala prestacion del servicio registral	16	2%
No prestacion del servicio notarial	15	1%
No prestacion del servicio registral	9	1%
Mala prestacion del servicio notarial	7	1%
Tramite Nivel Central	4	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	0%
Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
Mala prestacion del servicio catastro	2	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
Error de base de datos	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
Demora actuacion administrativa	1	0%
Correccion base de datos	1	0%
Total	**1.046**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 5

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	3	60%
	Notarias	2	40%
	Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 637

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	405	64%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	81	13%
	Informacion sobre bienes inmuebles	68	11%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	67	11%
	Prohibicion de enajenar	16	3%
	Total	**637**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones incompletas = 265

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	265	100%
	Total	**265**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría traslado por no competencia = 269

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	123	46%
	Traslados	97	36%
	Registraduria (Registros civiles)	43	16%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	4	1%
	Curadurias	1	0%
	Catastro	1	0%
	Total	**269**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría otros = 4

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	4	100%
	Total	**4**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Desistimiento expreso de la petición = 4

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

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
	Total	**1**	**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 5.393, equivalente al 32%, seguido del canal de correo electrónico con un 25% equivalente a 4.187 correos. En tercer lugar el canal telefónico con 4.017 equivalente al 24%. En cuarto lugar el canal chat con 2.307 equivalente al 14% y por último el canal presencial con 845 interacciones con los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de septiembre equivalente a 17.266 con octubre equivalente a 16.749, se observa un decrecimiento del 3%

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.307 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 30% pasando de 3.297 en septiembre a 2.307 en octubre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 1% pasando de 4.066 en septiembre a 4.017 en octubre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 52% pasando de 2.762 en septiembre a 4.187 en octubre. De los cuales 1.973 se respondieron de manera inmediata y 2.214 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 13% pasando de 5.937 en agosto a 6.232 en septiembre.

- Se observa un decrecimiento del 7% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 909 en septiembre a 845 en octubre.

- Para atender las 4.017 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1272* atendió 904 llamadas equivalente al 23%, la *1172* atendió 869 llamadas equivalente al 22%, la *1080* atendió 821 llamadas equivalente al 20%, la *1217* atendió 717 llamadas equivalente al 18% y la *1269* atendió 706 llamadas equivalente al 18%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las tres más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 3.063 lo que equivale al 57%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.046 equivalente al 19% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 12%, equivalente a 637 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 356, lo que equivale al 10% menos frente a septiembre con 3.419 solicitudes.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 194 lo que equivale al 16%, menos frente a septiembre con 1.240 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 3.063 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron solicitud de corrección con 471 equivalente al 15%. En segundo lugar información estado trámite registral con 467, equivalente al 15%. En tercer tramite registral con 392, equivalente al 13%. En cuarto lugar, solicitud orientación registral con 280, equivalente al 9% y en quinto lugar interés particular con 176 equivalente al 6%.

- Se recibieron 1.046 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 352 equivalente al 34%, seguido demora trámite registral con 170, equivalente al 16%, solicitud de corrección con 162 equivalente al 15%, tramite notarial con 133, equivalente al 13%, demora proceso de registro con 104, equivalente al 10% y servicios en línea con 40 equivalente al 4%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 6, lo que equivale al 8%, menos frente a septiembre con 96 quejas.

- Las 88 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 31 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 16%. De 907 Notarias, se presentaron 49 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. De 75 Curadurías, se presentaron 2 quejas contra Curadores, lo que equivale al 3, se presentaron 5 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y una contra catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 269 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 123 a Notarias, 97 traslados, 43 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 a Gobernaciones (Impuesto de registro), 1 a curadurías y 1 a catastro.

- Se recibieron 637 peticiones entre autoridades equivalente al 12% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 405 peticiones entre autoridades, 81 solicitudes inscripción medida cautelar, 68 información sobre bienes inmuebles, 67 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 16 prohibiciones de enajenar.

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.

- En la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe cumplir con el protocolo de Bioseguridad de forma estricta ya que existe un contacto directo con los ciudadanos que se presentan a dicha oficina.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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