OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME OCTUBRE 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

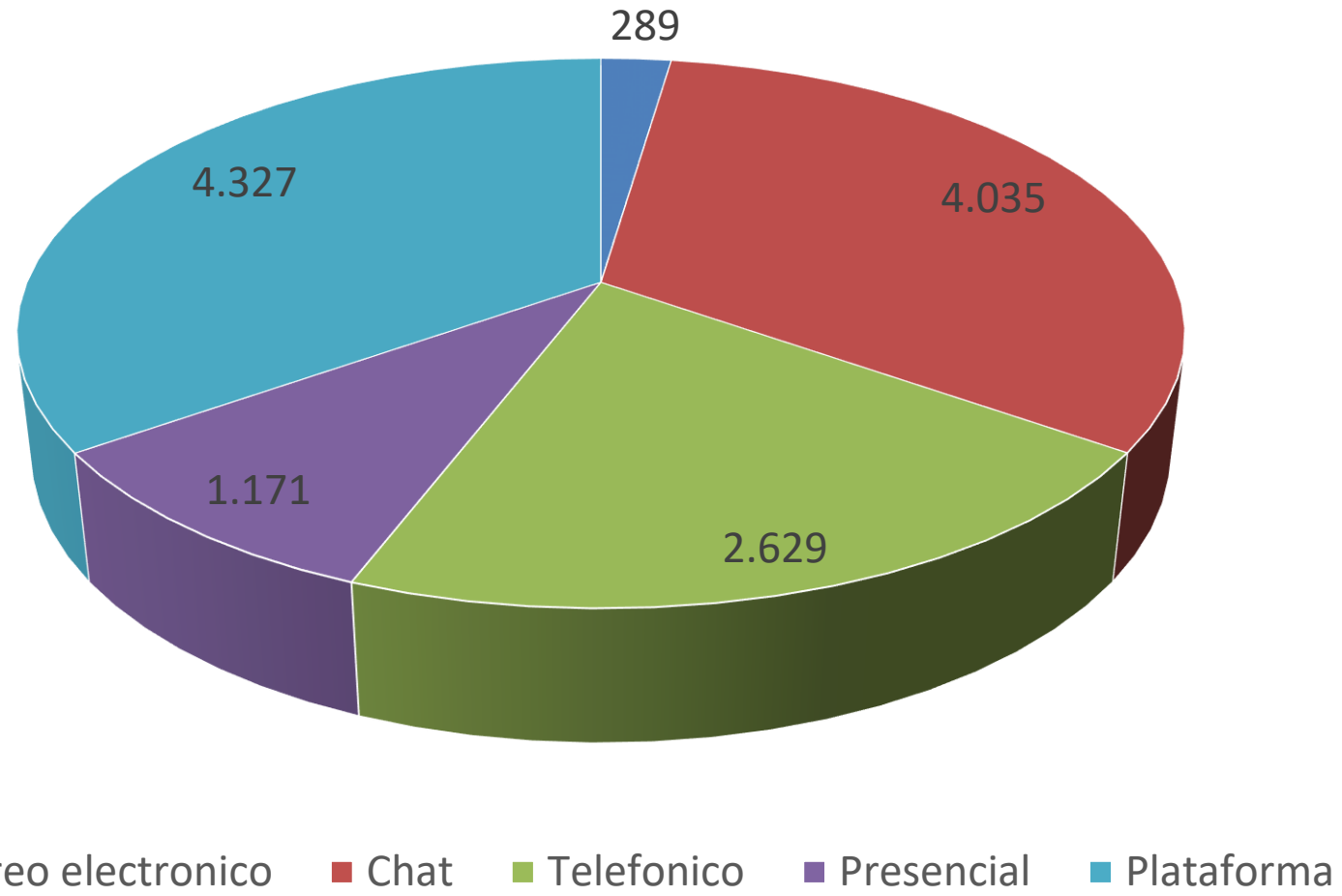
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 12.451

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Octubre	Porcentaje
Correo electronico	289	2%
Chat	4.035	32%
Telefonico	2.629	21%
Presencial	1.171	9%
Plataforma	4.327	35%
Total	**12.451**	**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 = 2.192

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	4	-	4	-	4
Delegada para el Registro	64	47	17	-	17
Delegada para P.R.F. de Tierras	108	51	57	-	57
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Direccion Administrativa y Financiera	76	22	54	19	35
Direccion de Talento Humano	34	-	34	16	18
Direccion Regional Andina	1	1	-	-	-
Direccion Tecnica de Registro	152	135	17	1	16
Direccion de Administracion Notarial	106	47	59	-	59
Direccion de Contratacion	6	3	3	-	3
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	283	53	230	91	139
IVC Catastral	35	22	13	-	13
Oficina Asesora de Planeacion	4	3	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	141	7	134	-	134
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.135	1.135	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	-	2	-	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	5	5	-	-	-
Secretaria General	5	5	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	30	24	6	-	6
Total	**2.192**	**1.561**	**631**	**127**	**504**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.327

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Delegada para el Notariado	4
Delegada para el Registro	64
Delegada para P.R.F. de Tierras	108
Despacho del Superintendente	1
Direccion Administrativa y Financiera	76
Direccion de Talento Humano	34
Direccion Regional Andina	1
Direccion Tecnica de Registro	152
Direccion de Administracion Notarial	106
Direccion de Contratacion	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	283
IVC Catastral	35
Oficina Asesora de Planeacion	4
Oficina Asesora Juridica	141
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.135
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	5
Secretaria General	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	30
Total	**2.192**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.192	51%
Direcciones Regionales - ORIP	2.135	49%
Total	**4.327**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

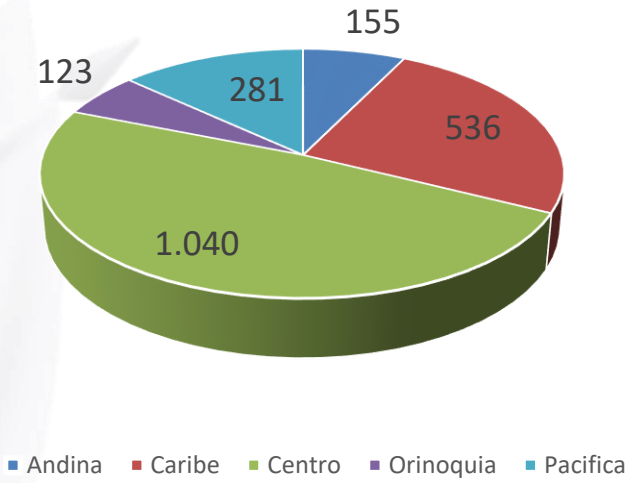
Direccion Regional	Radicadas
Andina	155
Caribe	536
Centro	1.040
Orinoquia	123
Pacifica	281
Total	**2.135**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
Canales de entrada = 4.327

Dependencia	Radicadas	Porcentaje
Nivel Central	2.192	51%
Direcciones Regionales - ORIP	2.135	49%
Total	**4.327**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Delegada para el Notariado	-	3	-	-	2	1	6
Delegada para el Registro	-	40	2	-	2	20	64
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	82	1	1	-	22	106
Despacho del Superintendente	-	1	-	-	-	-	1
Direccion Administrativa y Financiera	-	49	-	-	1	27	77
Direccion de Talento Humano	-	30	-	-	-	3	33
Direccion Regional Andina	-	1	-	-	2	-	3
Direccion Tecnica de Registro	-	138	1	1	3	10	153
Direccion de Administracion Notarial	-	65	1	-	-	37	103
Direccion de Contratacion	-	2	-	-	6	4	12
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2	168	4	6	1	97	278
IVC Catastral	-	23	-	-	-	11	34
Oficina Asesora de Planeacion	-	3	-	-	6	1	10
Oficina Asesora Juridica	-	101	3	-	14	31	149
Oficina de Atención al Ciudadano	-	706	12	1	-	402	1.121
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	2	-	-	-	-	2
Oficina de Tecnologias de la informacion	-	4	-	-	1	1	6
Secretaria General	-	3	-	-	1	1	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	20	-	-	-	9	29
Total	**2**	**1.441**	**24**	**9**	**39**	**677**	**2.192**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	90	2	-	3	60	155
Caribe	214	2	1	-	319	536
Centro	705	14	-	25	296	1.040
Orinoquia	99	1	-	1	22	123
Pacifica	180	-	1	2	98	281
Total	**1.288**	**19**	**2**	**31**	**795**	**2.135**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 153

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal Virtual	PQRSDF Retornadas Octubre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	101
Canal Virtual - Plataforma ORIP	52
Total	**153**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atencion al Ciudadano	30
Oficina de Tecnologias de la informacion	27
Direccion Tecnica de Registro	16
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	9
Delegada para el Registro	8
Delegada para el Notariado	3
Direccion de Contratacion	3
Direccion de Talento Humano	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Secretaria General	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**101**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Plato	11
Bogota Zona Centro	8
Bogota Zona Norte	4
Tunja	4
Cali	3
Cartagena	3
Girardota	2
Medellin Norte	2
Ramiriqui	2
Sincelejo	2
Velez	2
Yopal	2
Bogota Zona Sur	1
Espinal	1
Marinilla	1
Monteria	1
Segovia	1
Sogamoso	1
Tulua	1
Total	**52**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Octubre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.327
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	153
% No Conforme	**3,54%**

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 octubre cumplió con la meta establecida, con un porcentaje de Producto No Conforme del 3,54%

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	457	29%
Entre 13 y 23 horas	151	10%
7 dias	135	9%
6 dias	129	8%
2 dias	89	6%
1 dia	67	4%
5 dias	58	4%
3 dias	57	4%
14 dias	48	3%
21 dias	46	3%
22 dias	42	3%
4 dias	37	2%
8 dias	33	2%
13 dias	28	2%
20 dias	27	2%
15 dias	26	2%
12 dias	22	1%
10 dias	17	1%
9 dias	16	1%
16 dias	15	1%
11 dias	14	1%
23 dias	11	1%
17 dias	9	1%
18 dias	6	0%
19 dias	6	0%
24 dias	5	0%
25 dias	4	0%
27 dias	3	0%
26 dias	1	0%
30 dias	1	0%
Mas de un mes	1	0%
Total	**1.561**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Octubre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central		**2.192**
PQRSDF Vencidas		127
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.065**
Porcentaje		95%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1		Si Cumplio
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.561**
Pendientes en Términos		**504**
Pendientes por aprobar	-	-
En tramite	504	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.192**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)		**631**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2023 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
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
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
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**
		83%	30%	-67%	37%	103%	-14%	16%	-28%	48%

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)
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
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7	15	7	24
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
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**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**	**180%**	**-36%**	**122%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

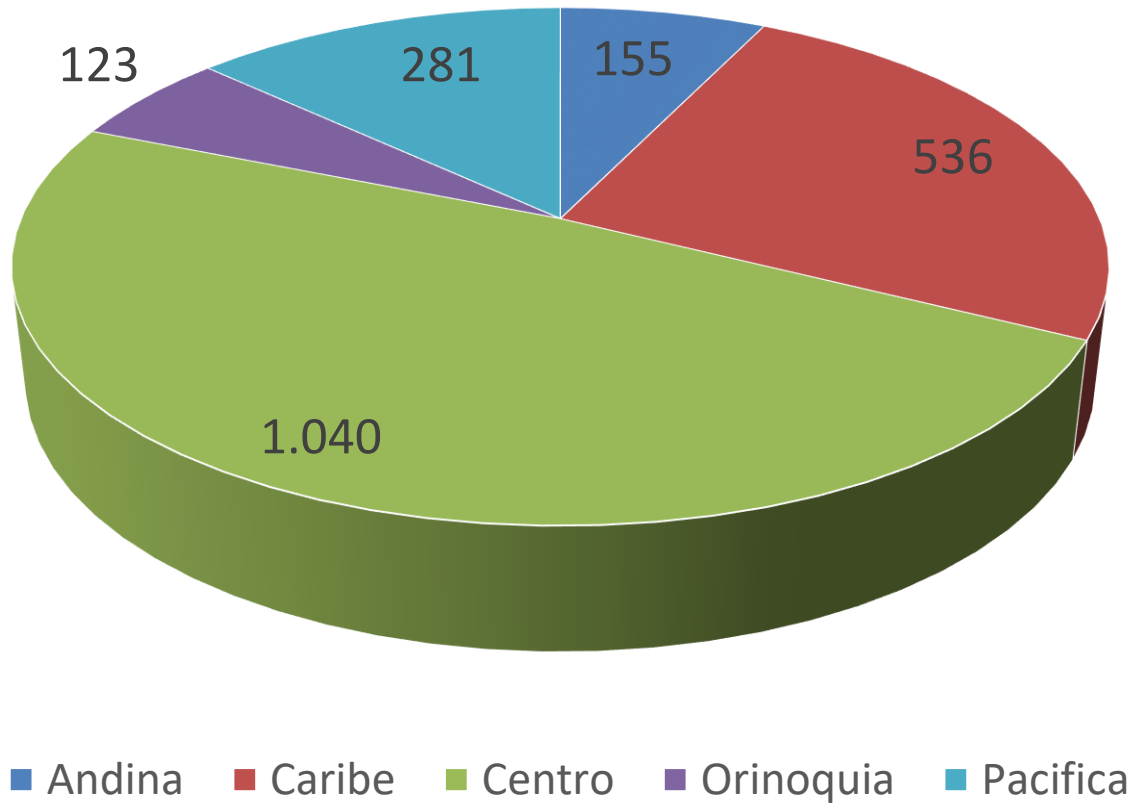
Canal Virtual – Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.135

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	155	141	14	1	13
Caribe	536	422	114	43	71
Centro	1.040	923	117	1	116
Orinoquia	123	99	24	2	22
Pacifica	281	226	55	8	47
Total	**2.135**	**1.811**	**324**	**55**	**269**

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
2 dias	182	10%
1 dia	175	10%
7 dias	145	8%
3 dias	132	7%
6 dias	131	7%
8 dias	125	7%
4 dias	111	6%
5 dias	102	6%
9 dias	88	5%
Entre 13 y 23 horas	83	5%
Menos de 12 horas	77	4%
22 dias	57	3%
13 dias	52	3%
11 dias	51	3%
12 dias	43	2%
14 dias	35	2%
20 dias	33	2%
15 dias	32	2%
21 dias	32	2%
10 dias	26	1%
18 dias	20	1%
19 dias	19	1%
16 dias	14	1%
17 dias	13	1%
23 dias	9	0%
24 dias	7	0%
27 dias	5	0%
Mas de un mes	5	0%
29 dias	3	0%
26 dias	2	0%
25 dias	1	0%
30 dias	1	0%
Total	**1.811**	**100%**

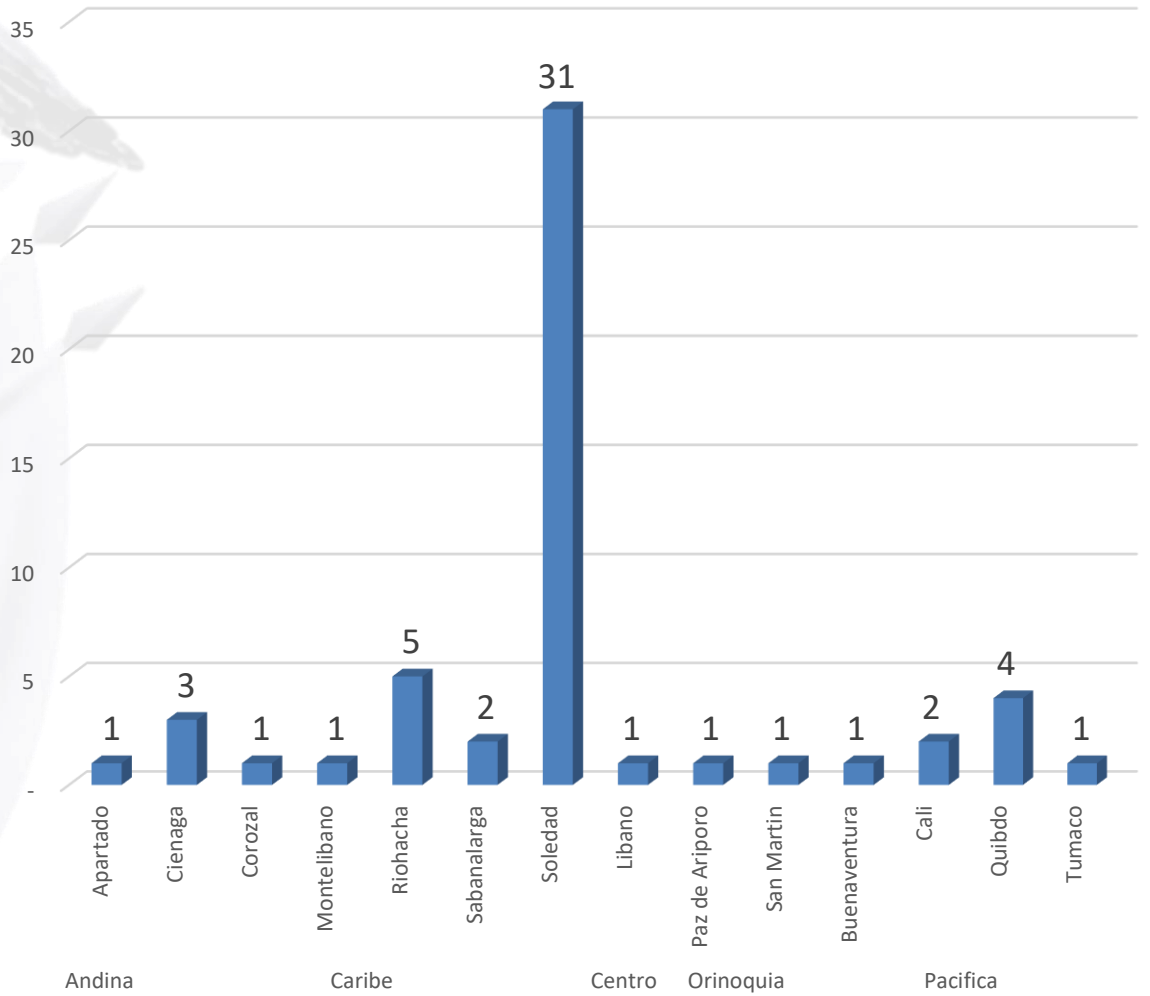
Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF	Octubre	
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP		**2.135**
PQRSDF Vencidas		55
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.080**
Porcentaje		97,42%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.811**
Pendientes en Términos		**269**
Pendientes por aprobar	30	-
En tramite	239	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.135**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**324**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas Octubre - ORIP = 55

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Vencidas
Andina	Apartado	1
Caribe	Cienaga	3
	Corozal	1
	Montelibano	1
	Riohacha	5
	Sabanalarga	2
	Soledad	31
Centro	Libano	1
Orinoquia	Paz de Ariporo	1
	San Martin	1
Pacifica	Buenaventura	1
	Cali	2
	Quibdo	4
	Tumaco	1
	Total	**55**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección 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)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74	12	9	4
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36	23	27	20
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37	63	46	65
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-	-	-	3
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11	10	7	12
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**	**108**	**89**	**104**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**	**-32%**	**-18%**	**17%**

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)
Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Apartado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ciudad Bolivar	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Dosquebradas	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Marinilla	122	60	66	78	88	97	63	72	10	4	-
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
Tamesis	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turbo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urrao	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total	**129**	**62**	**68**	**82**	**89**	**98**	**66**	**74**	**12**	**9**	**4**
		-52%	**10%**	**21%**	**9%**	**10%**	**-33%**	**12%**	**-84%**	**-25%**	**-56%**

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)
Bogota Zona Norte	16	31	-	10	3	1	3	-	6	6	10
Bogota Zona Centro	15	38	16	7	-	-	-	-	-	1	-
Bogota Zona Sur	6	8	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Caqueza	4	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-
Cachira	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chaparral	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Convencion	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Espinal	2	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-
Facatativa	31	4	-	8	-	-	13	3	6	2	2
Fresno	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-
Guamo	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-
Guateque	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-
Honda	-	-	-	1	2	-	1	4	5	-	-
Ibague	-	11	3	4	8	8	4	1	1	6	3
La Mesa	1	-	-	-	-	1	2	-	-	2	-
La Plata	-	1	4	-	-	1	-	4	-	-	-
Libano	9	10	-	-	1	-	1	1	4	5	2
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**
		13%	**-87%**	**38%**	**-55%**	**-28%**	**192%**	**-5%**	**-36%**	**17%**	**-26%**

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)
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	-	-	-	-	-	-	-	-
Corozal	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
El Banco	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
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
Riohacha	-	1	-	-	-	1	-	-	9	1	7
Sabanalarga	6	1	1	-	-	3	2	1	4	8	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
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**
		-18%	**-11%**	**-48%**	**-6%**	**56%**	**44%**	**3%**	**70%**	**-27%**	**41%**

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)
Acacias	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Mitu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Paz de Ariporo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
San Martin	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1
Villavicencio	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yopal	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**3**	**4**	**-**	**-**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**	**-**	**3**

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).

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)
Buenaventura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Buga	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cali	-	1	-	5	-	-	1	-	-	1	2
Caloto	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Cartago	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ipiales	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
La Union	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Nuqui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Pasto	2	3	1	1	-	-	2	4	3	-	-
Palmira	20	17	11	5	-	-	-	1	-	-	1
Popayan	-	-	-	3	9	-	-	-	-	2	-
Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1
Quibdo	1	3	2	8	-	4	-	-	1	-	4
Tumaco	4	-	1	-	-	-	1	1	2	2	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**
		-16%	**-33%**	**39%**	**-52%**	**17%**	**-43%**	**38%**	**-9%**	**-30%**	**71%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

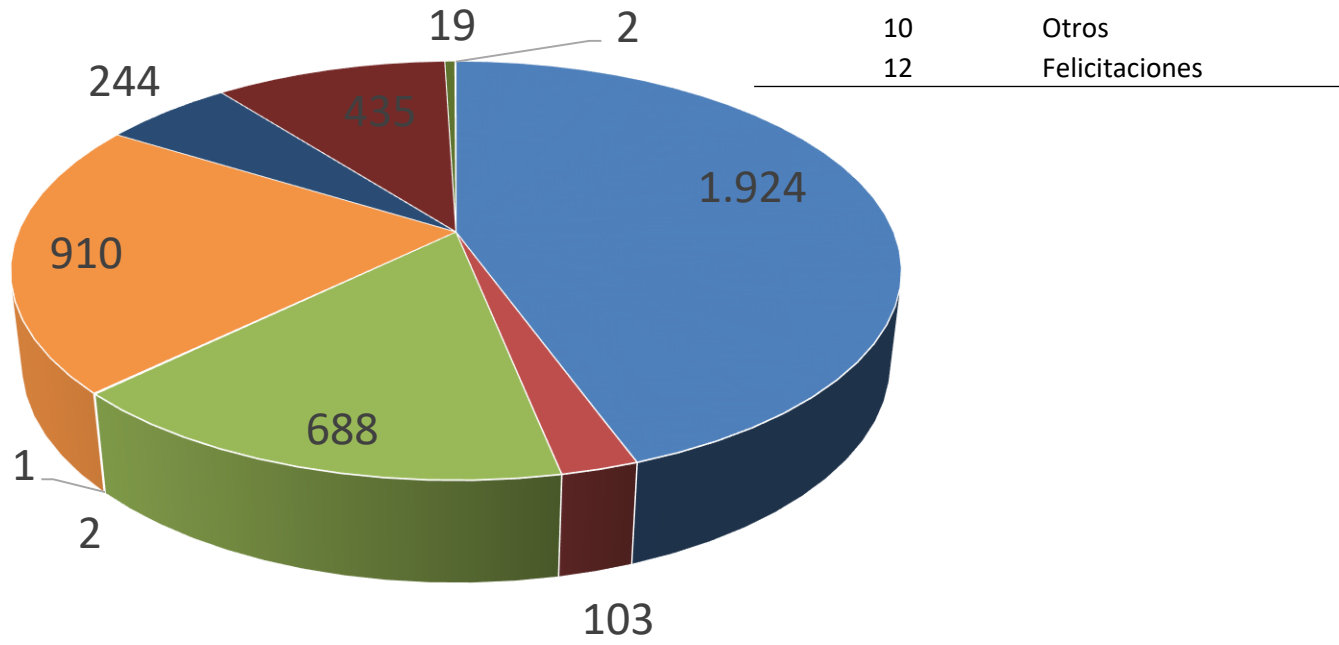
Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	1.924	44%
2	Quejas	103	2%
3	Reclamos	688	16%
4	Sugerencias	2	0%
5	Denuncias por corrupción	1	0%
6	Petición entre autoridades	910	21%
8	Peticiones incompletas	244	6%
9	Traslado por no competencia	435	10%
10	Otros	19	0%
12	Felicitaciones	2	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 1.924

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Información General Registral	317	16%
	Tramite registral	225	12%
	Solicitud de correccion	200	10%
	Informacion estado tramite registral	152	8%
	Consultas Juridicas	131	7%
	Informacion estado solicitud correccion	116	6%
	Información General Notarial	111	6%
	Solicitud orientación registral	92	5%
	Solicitud de Documentos	71	4%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	58	3%
	Interés Particular	48	2%
	Información General areas administrativas	47	2%
	Tramite nivel central	47	2%
	Informacion estado proceso de registro	33	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	29	2%
	Solicitud orientacion notarial	22	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	20	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	18	1%
	Actualizacion base de datos	17	1%
	Informacion Sucesion	16	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	13	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	12	1%
	Estado recurso apelacion	12	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	11	1%
	Certificado especial de pertenencia	11	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	11	1%
	Formalizacion	9	0%
	Estado actuacion administrativa	9	0%
	Curadurias	7	0%
	Recurso de apelacion	7	0%
	Estado recurso reposicion	6	0%
	Certificado de no propiedad	5	0%
	Informacion Testamento	5	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	5	0%
	Solicitud Convenio VUR	4	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Solicitud orientacion curadurias	3	0%
	Recurso de reposicion	3	0%
	Estado Recurso de Queja	3	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	2	0%
	Solicitud bono pensional	2	0%
	Solicitud de Bono Pensional	2	0%
	Estudio existencia derechos reales	2	0%
	Concurso de meritos	1	0%
	Informe de Congresistas	1	0%
	Informacion Estadistica	1	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Recurso de Queja	1	0%
	Total	**1.924**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 103

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	28	27%
	Notario	68	66%
	Curador	1	1%
	Funcionario	3	3%
	Catastro	3	3%
	Total	**103**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	28	14%
	Notarios	907	68	7%
	Curador	75	1	1%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	3	0%
	Catastro	-	3	-
	Total		**103**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 688

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	269	39%
	Tramite Notarial	144	21%
	Solicitud de correccion	114	17%
	Servicios en Linea	43	6%
	Demora tramite registral	27	4%
	Mala prestacion del servicio catastro	20	3%
	Mala prestacion del servicio registral	15	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	13	2%
	Demora proceso de registro	8	1%
	Mala prestacion del servicio curadurias	6	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	6	1%
	Demora correccion	6	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	5	1%
	Tramite Nivel Central	4	1%
	Demora actuacion administrativa	3	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	2	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	Correccion base de datos	1	0%
	Informacion Pagina Web	1	0%
	Total	**688**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	50%
	Notarias	1	50%
	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 = 910

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	398	44%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	237	26%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	104	11%
	Informacion sobre bienes inmuebles	100	11%
	Prohibicion de enajenar	71	8%
	Total	**910**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 244

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

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado por competencia = 435

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	217	50%
	Notarias	153	35%
	Registraduria (Registros civiles)	42	10%
	Catastro	18	4%
	Curadurias	3	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	0%
	Total	**435**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 19

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	19	100%
	Total	**19**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	2	100%
	Total	**2**	**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 4.327 equivalente al 35%, seguido del canal chat con 4,035 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 32%. En tercer lugar el canal telefónico con un 21% equivalente a 2.629 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.171 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 9% y por último el correo electrónico con 289 equivalente al 2%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en septiembre correspondiente a 12.410 con octubre equivalente a 12.451, se observa un crecimiento del 0,33%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 4.035 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 7% pasando de 3.779 en septiembre a 4.035 en octubre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 4% pasando de 2.731 en septiembre a 2.629 en octubre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 36% pasando de 455 en septiembre a 289 en octubre. De los cuales 289 se respondieron de manera inmediata y 311 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento de un 7% pasando de 4.048 en septiembre a 4.327 en octubre.

- Se observa un decrecimiento del 16% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.397 en septiembre a 1.171 en octubre.

- En septiembre, se atendieron 2.629 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 2.540 llamadas equivalente al 97% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 89, equivalente al 3%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.924 lo que equivale al 44%. En segundo lugar las peticiones entre autoridades con el 21%, equivalente a 910 solicitudes. En tercer lugar están los reclamos con un total de 6885 equivalente al 16%. En cuarto lugar traslado por no competencia con 435 equivalente al 10%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 244 equivalente al 6% y por último las quejas con 103, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 259, lo que equivale al 16% más frente a septiembre con 1.665 solicitudes.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 1.924 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron información general registral con 317 equivalente al 16%, seguido de trámite registral con 225 equivalente al 12%. En tercer lugar solicitud corrección con 200 equivalente al 10%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 152 equivalente al 8%. En quinto consultas jurídicas con 131 equivalente al 7%. En sexto lugar información estado solicitud corrección con 116 equivalente al 6% y en séptimo lugar información general notarial con 111 equivalente al 6%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 47 lo que equivale al 10% menos frente a septiembre con 735 reclamos.

- Se recibieron 688 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 269 equivalente al 39%, seguido de trámite notarial con 144 equivalente al 21%. En tercer lugar solicitud de corrección con 114 equivalente al 17%. En cuarto lugar servicios en línea con 43 equivalente al 6%. En quinto lugar mala prestación del servicio catastral con 20 equivalente al 3%. En sexto lugar mala prestación del servicio registral con 15 equivalente al 2%, mala prestación del servicio notarial con 13 equivalente al 2%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 9, lo que equivale al 10% más frente a septiembre con 94.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Las 103 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 28 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 68 quejas contra notarios, lo que equivale al 7%. Se presentaron 1 quejas contra curadores. Se presentaron 3 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y tres contra Catastro.

- Se recibieron 910 peticiones entre autoridades equivalente al 21% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 398 peticiones entre autoridades, 237 solicitudes inscripción medida cautelar, 104 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 100 información sobre bienes inmuebles y 71 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 435 traslados por no competencia equivalente al 10% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 217 traslados, 153 a notarias, 42 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 18 a Catastro, 3 a Curadurías y 2 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.