PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME SEPTIEMBRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

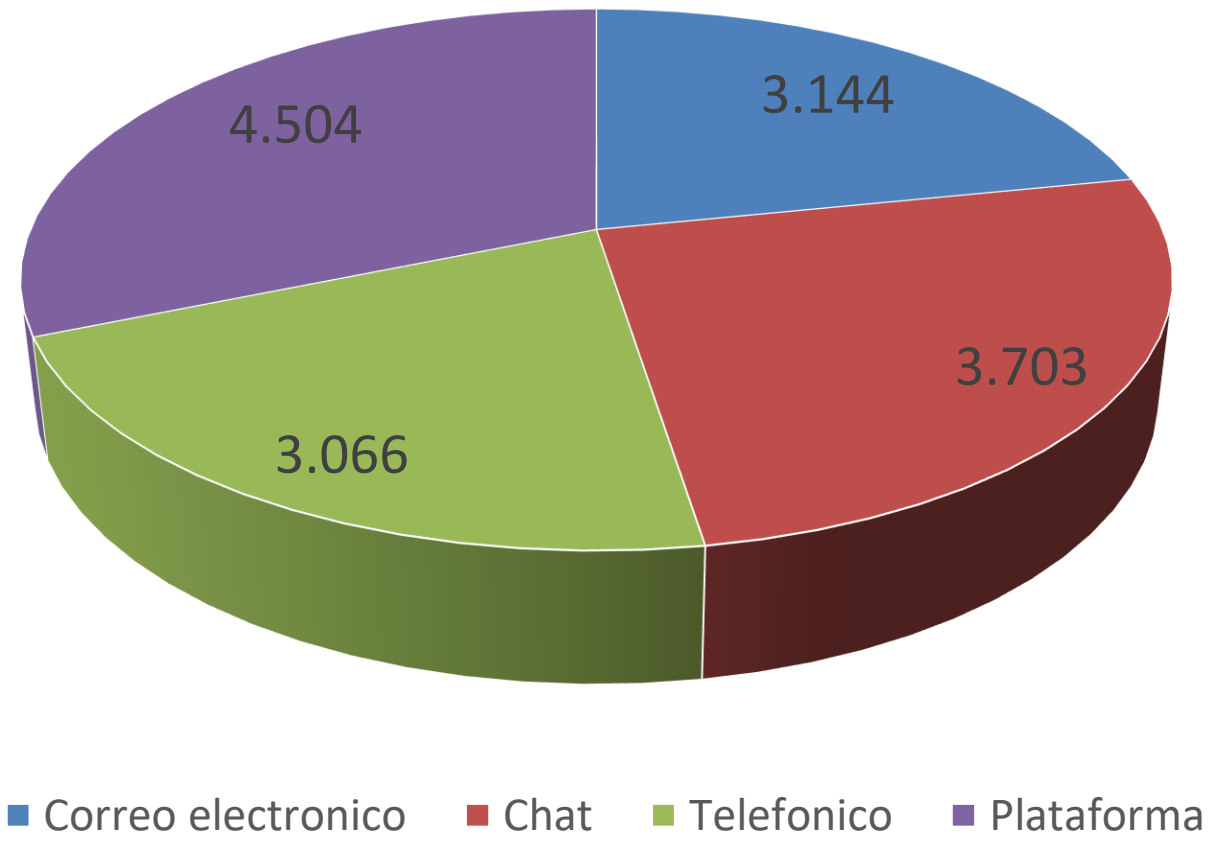
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 14.417

Canal	Septiembre	Porcentaje
Correo electronico	3.144	22%
Chat	3.703	26%
Telefonico	3.066	21%
Virtual - Plataforma	4.504	31%
Total	**14.417**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



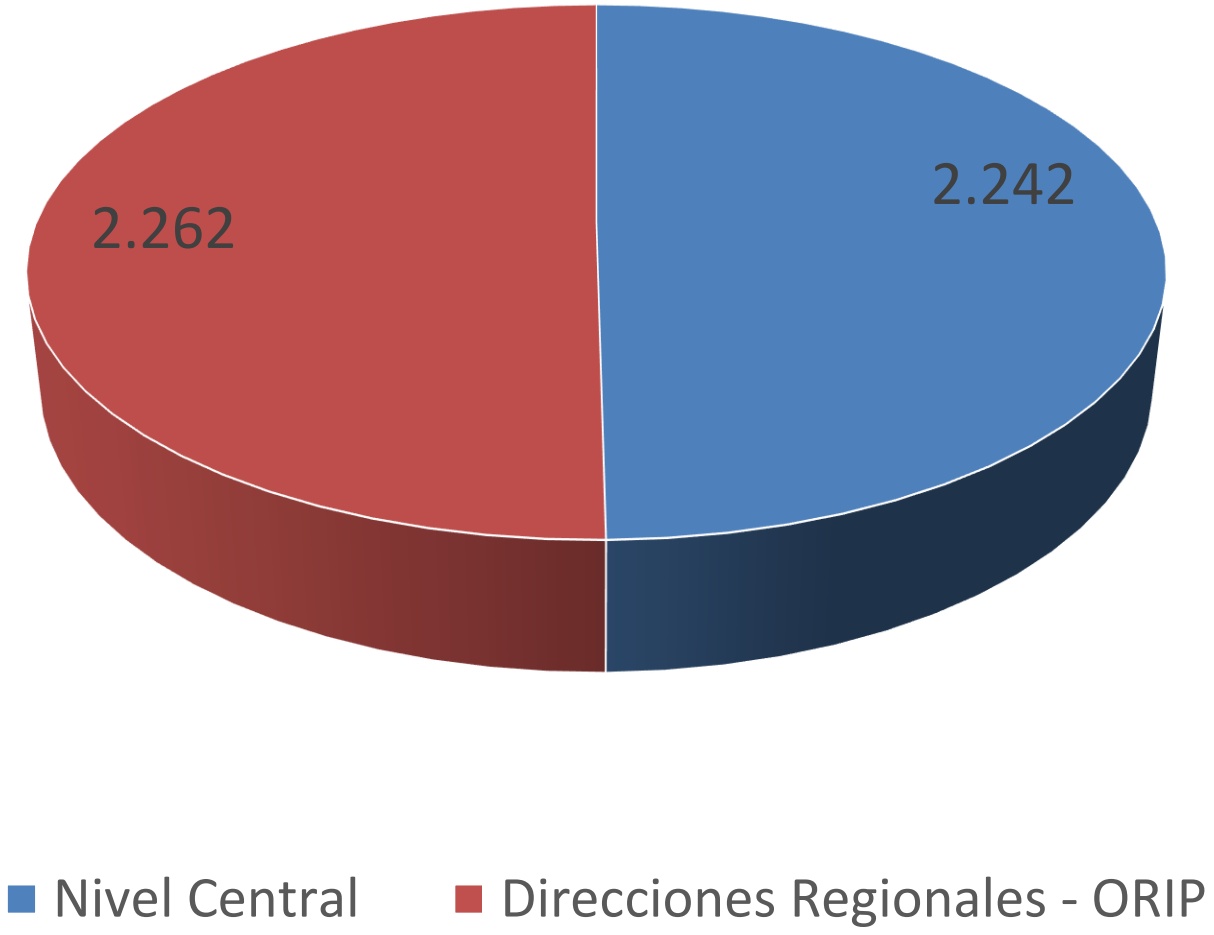
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.504

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.242	50%
Direcciones Regionales - ORIP	2.262	50%
Total	**4.504**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.242

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	60	13	47	-	47
Delegada para P.R.F. de Tierras	411	186	225	-	225
Dirección Administrativa y Financiera	105	76	29	-	29
Direccion de Administracion Notarial	68	56	12	-	12
Direccion de Contratacion	17	8	9	-	9
Dirección de Talento Humano	44	44	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	311	54	257	8	249
Dirección Tecnica de Registro	528	462	66	5	61
Oficina Asesora de Planeacion	10	5	5	-	5
Oficina Asesora Juridica	115	24	91	-	91
Oficina de Atención al Ciudadano	446	446	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	20	8	12	-	12
Oficina de Tecnologías de la información	27	12	15	-	15
Secretaria General	12	5	7	-	7
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	68	-	68	1	67
Total	**2.242**	**1.399**	**843**	**14**	**829**

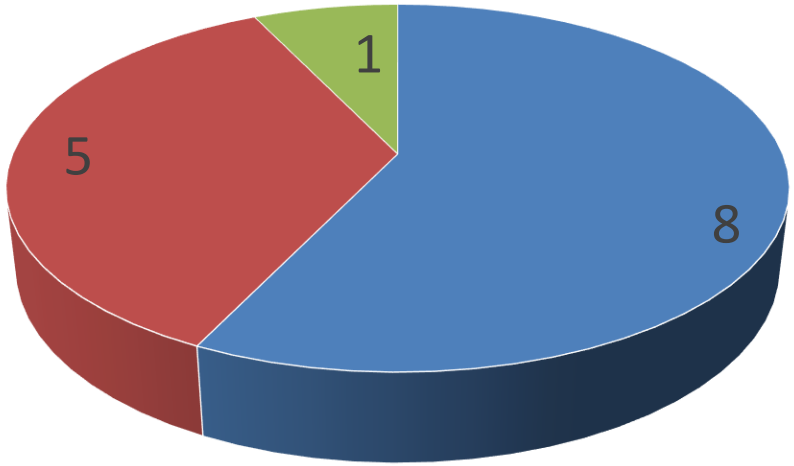
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de Septiembre - Nivel Central = 14

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	8
Dirección Tecnica de Registro	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**14**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



- Direccion de Vigilancia y Control Notarial
- Dirección Tecnica de Registro
- SubDireccion de Apoyo Juridico Registral

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599	541	483	506	421	358	322
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2	1	20	26	10	12
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-	-	-	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6	2	4	4	-	10
Oficina Asesora de Planeacion								1	
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	1	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	5	6	-	1	10	5
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	11	2	1	7	6	13	16
Direccion Administracion Notarial	-	-	-	-	1	1	9	6	-
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1	4	12	13	1	5	3
Secretaria General	-	-	1	-	1	-	1	1	2
Regional Andina	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	**762**	**655**	**618**	**565**	**509**	**551**	**469**	**405**	**372**
		-14%	**-6%**	**-9%**	**-10%**	**8%**	**-15%**	**-14%**	**-8%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

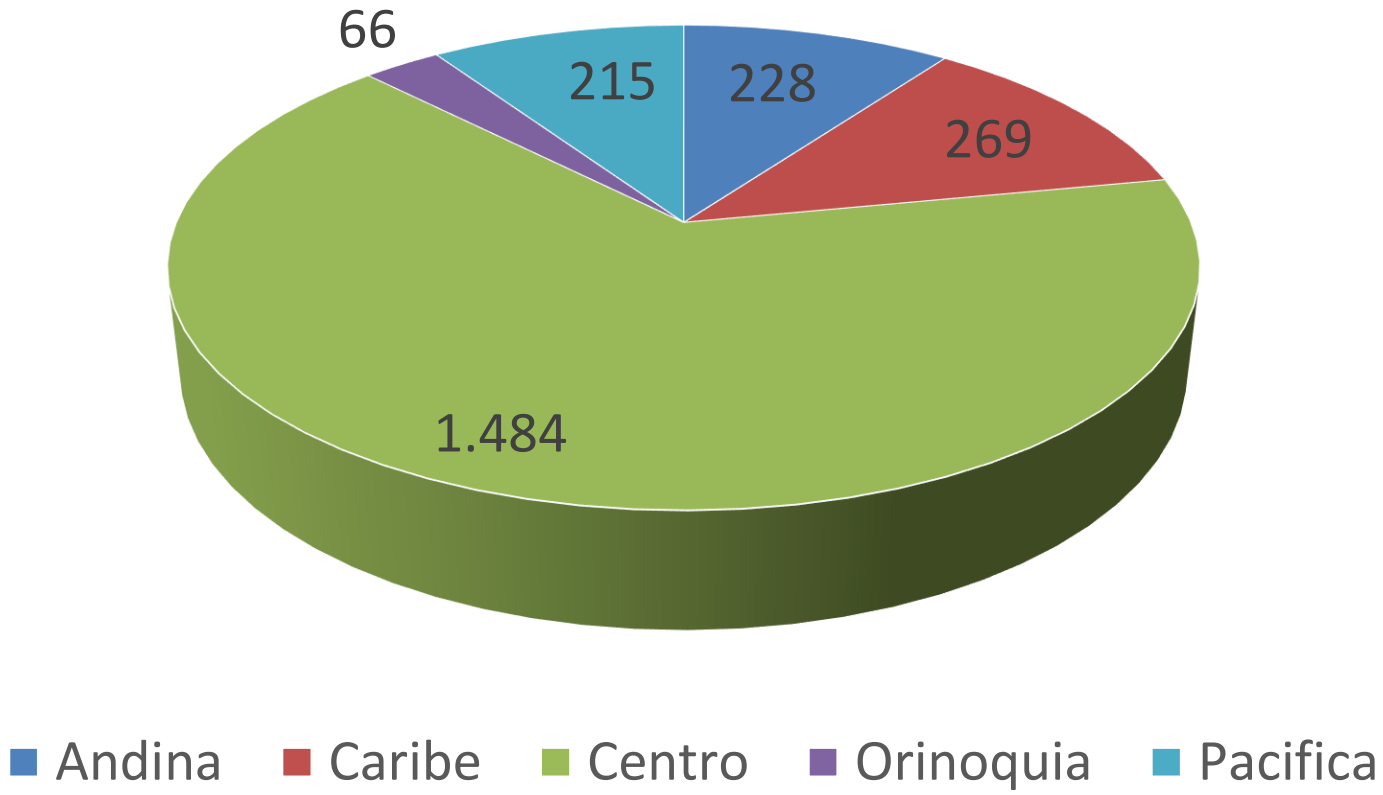
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.262

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	228	151	77	1	76
Caribe	269	216	53	11	42
Centro	1.484	658	826	49	777
Orinoquia	66	52	14	-	14
Pacifica	215	114	101	21	80
Total	**2.262**	**1.191**	**1.071**	**82**	**989**

Fuente: Plataforma SISG

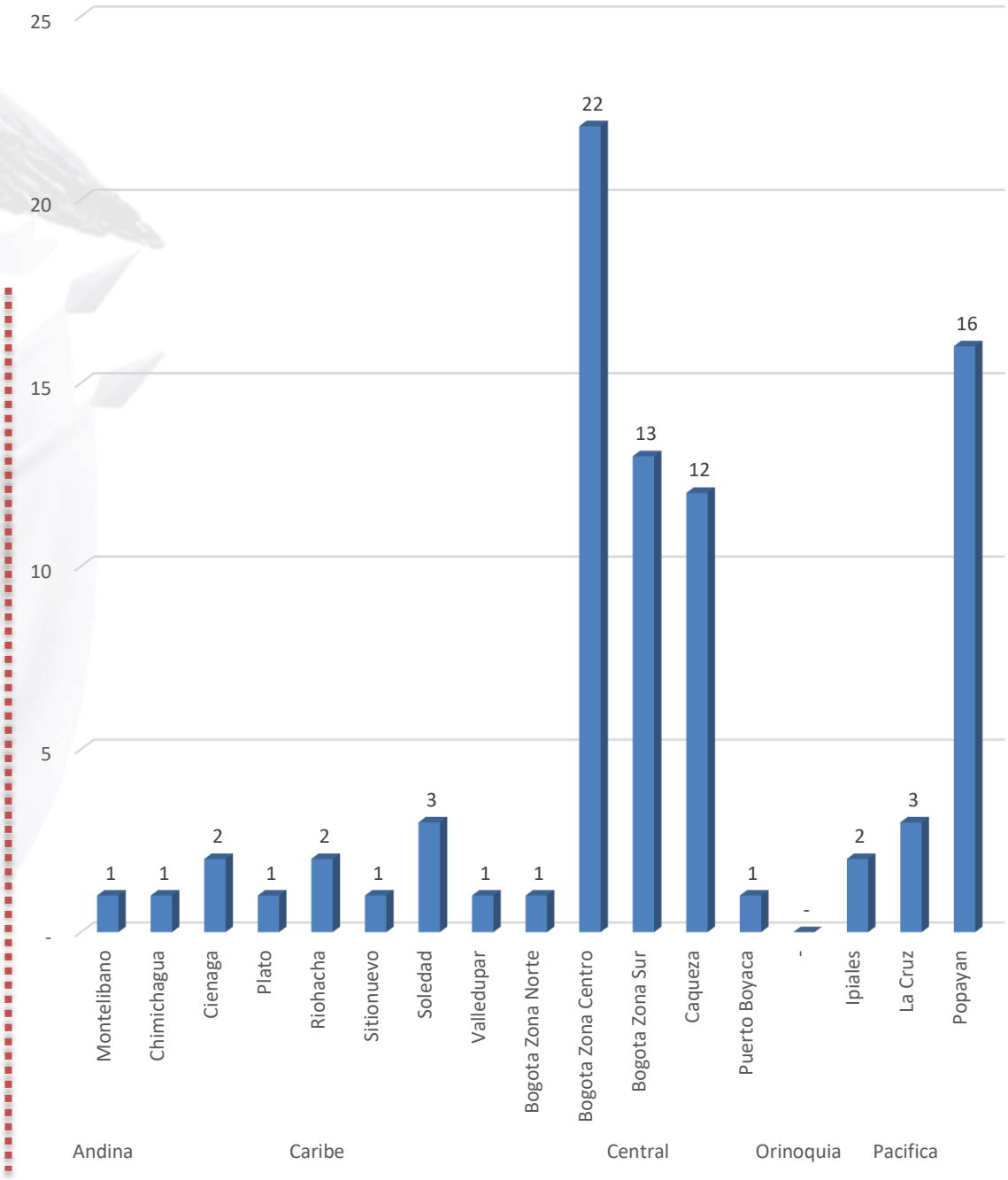
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de septiembre - ORIP = 82

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Montelibano	1
Caribe	Chimichagua	1
	Cienaga	2
	Plato	1
	Riohacha	2
	Sitionuevo	1
	Soledad	3
	Valledupar	1
Central	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	22
	Bogota Zona Sur	13
	Caqueza	12
	Puerto Boyaca	1
Orinoquia	-	-
Pacifica	Ipiales	2
	La Cruz	3
	Popayan	16
	Total	**82**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Andina	1	-	1	13	10	3	9	22	9
Centro	58	43	38	68	166	140	156	237	211
Caribe	2	-	1	20	19	15	21	78	63
Pacifica	1	1	-	7	44	44	48	58	108
Orinoquia	-	-	3	12	7	9	8	1	-
Total	**62**	**44**	**43**	**120**	**246**	**211**	**242**	**396**	**391**
		-29%	-2%	179%	105%	-14%	15%	64%	-1%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Andina	Andes	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Armenia	-	-	-	1	-	-	2	2	1
	Apartado	-	-	-	-	-	1	1	-	-
	Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	2	-
	Calarca	-	-	-	3	-	-	-	-	4
	Dosquebradas	-	-	-	-	1	-	-	1	-
	Girardota	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	La Union	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Marinilla	1	-	-	2	6	-	1	7	2
	Manzanares	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Medellin Zona Norte	-	-	-	4	-	-	-	-	-
	Montelibano	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Puerto Berrio	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	Santa Rosa de Cabal	-	-	-	-	1	1	2	3	1
	Segovia	-	-	-	-	-	1	1	-	-
	Tamesis	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Turbo	-	-	-	-	-	-	-	3	-
	Yarumal	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Total	**1**	**-**	**1**	**13**	**10**	**3**	**9**	**22**	**9**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Fuente: Plataforma SISG

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Centro	Bogotá Zona Norte	-	1	-	-	14	1	2	6	8
	Bogota Zona Centro	37	22	13	41	30	58	15	143	116
	Bogota Zona Sur	19	20	18	4	84	49	114	45	45
	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Caqueza	-	-	2	2	2	3	-	-	13
	Cachira	-	-	-	-	-	-	1	3	3
	Chaparral	-	-	-	-	1	5	5	6	8
	Choconta	-	-	-	2	2	-	-	-	-
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1	-
	El Cocuy	-	-	-	-	1	1	-	-	-
	Facatativa	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Fresno	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Honda	-	-	-	-	-	1	-	-	3
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	-	1	1	2	3
	Moniquira	-	-	-	1	1	3	-	-	-
	Libano	1	-	-	-	1	1	1	3	3
	La Mesa	1	-	2	3	4	1	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	-	-	-	-	-	1	3	3	-
	Pitalito	-	-	-	1	6	10	11	13	3
	Piedecuesta	-	-	1	1	-	-	-	1	-
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	2	3
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Purificacion	-	-	-	1	1	2	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Vicente del Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	2	-
	Soacha	-	-	1	3	19	1	2	2	2
	Socha	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Tunja	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Total	**58**	**43**	**38**	**68**	**166**	**140**	**156**	**237**	**211**

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	4	-	-	-	-
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-	2	11	7
	Cerete	-	-	-	-	-	-	-	5	1
	Cienaga	-	-	-	1	1	1	1	2	4
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1	1	2	2
	Corozal	-	-	-	-	1	3	6	10	5
	El Banco	-	-	-	2	2	2	2	3	3
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	4	-	1	1	-	-
	Fundacion	-	-	-	1	2	1	-	-	-
	Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	San Marcos	-	-	-	-	-	-	1	2	2
	Sahagún	-	-	-	-	3	-	-	-	-
	Simiti	-	-	-	1	-	-	-	1	1
	Since	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	3	6	7
	Soledad	1	-	-	-	1	-	3	11	23
	Plato	-	-	-	1	3	3	-	-	1
	Valledupar	-	-	-	-	-	-	1	24	2
	Total	**2**	**-**	**1**	**20**	**19**	**15**	**21**	**78**	**63**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Pacifica	Barbacoas	-	-	-	2	2	-	-	-	1
	Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	2	2	2	2	2
	Buenaventura	-	-	-	2	2	-	-	-	-
	Buga	-	-	-	-	2	-	-	-	-
	Cali	-	-	-	-	7	2	25	14	8
	Cartago	-	-	-	-	9	11	9	12	16
	Ipiales	-	-	-	-	2	3	2	7	3
	La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	La Union	-	-	-	-	2	2	3	6	6
	Pasto	-	1	-	-	6	2	1	6	4
	Palmira	-	-	-	1	6	14	-	4	28
	Popayan	-	-	-	2	-	2	2	3	28
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1	1	1	1
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3	1	2	3
	Sevilla	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Tumaco	-	-	-	-	1	1	1	-	2
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1	1	1	2
	Total	**1**	**1**	**-**	**7**	**44**	**44**	**48**	**58**	**108**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

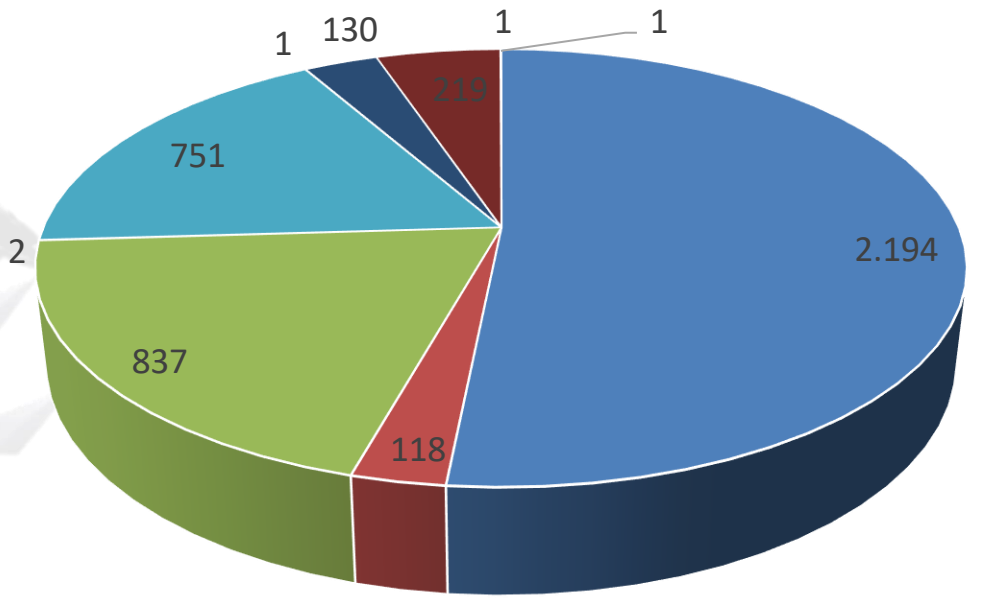
Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2	-	-	-	-	-
	Florencia	-	-	-	4	-	-	-	-	-
	Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	1	-
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2	3	-	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5	2	-	-
	Puerto Lopez	-	-	1	2	-	2	2	-	-
	San Martin	-	-	-	1	-	-	1	-	-
	San Vicente del Caguan	-	-	1	1	1	-	-	-	-
	Total	**-**	**-**	**3**	**12**	**7**	**9**	**8**	**1**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD



N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.194	52%
2	Quejas	118	3%
3	Reclamos	837	20%
4	Sugerencias	2	0%
6	Peticion entre Autoridades	751	18%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones Incompletas	130	3%
9	Traslado No Competencia	219	5%
10	Otros	1	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.194

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	303	14%
	Informacion estado tramite registral	263	12%
	Solicitud orientacion registral	221	10%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	219	10%
	Interés Particular	113	5%
	Información General Registral	109	5%
	Información General Notarial	97	4%
	Consultas Jurídicas	91	4%
	Tramite nivel central	84	4%
	Solicitud de Documentos	72	3%
	Información estado proceso de registro	68	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	59	3%
	Actualizacion base de datos	40	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	39	2%
	Numero de matricula por traslado	38	2%
	Solicitud orientacion notarial	36	2%
	Información General areas administrativas	32	1%
	Estado recurso reposición	31	1%
	Formalizacion	27	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	24	1%
	Recurso de reposicion	22	1%
	Estado recurso apelación	18	1%
	Certificado de no propiedad	18	1%
	Comunicación existencia proceso de pertenencia	18	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	17	1%
	Estado actuacion administrativa	14	1%
	Restitución de turno	13	1%
	Solicitud convenio VUR	12	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	11	1%
	Tramite registral	11	1%
	Curadurias	9	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	8	0%
	Informacion estado solicitud correccion	7	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	6	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Solicitud de subsidio	5	0%
	Información estadística	5	0%
	Informacion Testamento	5	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	4	0%
	Recurso de apelacion	4	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	3	0%
	Solicitud bono pensional	3	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	3	0%
	Solicitud orientacion curadurías	2	0%
	Solicitud certificacion de aportes	2	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Solicitud prohibicion de enajenar	1	0%
	Informacion Sucesion	1	0%
	Total	**2.194**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 118

Categoria	Clase	Cantidad	%
Quejas	Registrador	27	23%
	Notario	81	69%
	Curador	1	1%
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	1	1%
	Funcionario	8	7%
	Total	**118**	**100%**

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	%
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	27	14%
	Notarios	907	81	9%
	Curador	75	1	1%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	1	-
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	8	0,4%
			118	

Categoría Reclamos = 837

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	372	44%
	Solicitud de correccion	129	15%
	Tramite Notarial	109	13%
	Demora correccion	58	7%
	Servicios en Linea	33	4%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	26	3%
	Demora correcion error de digitacion u ortografico	15	2%
	Tramite Nivel central	14	2%
	No prestacion del servicio nivel central	13	2%
	Mala prestacion del servicio registral	9	1%
	No prestacion del servicio notarial	8	1%
	Demora actuacion administrativa	7	1%
	Correccion base de datos	7	1%
	No prestacion del servicio registral	5	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	5	1%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	4	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	3	0%
	Error de base de datos	3	0%
	Mala prestacion del servicio notarial	3	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Falta de papel Notarial	2	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	2	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	2	0%
	Devolucioon dinero servicios en linea	2	0%
	Información General Registral	1	0%
	Demora proceso de registro	1	0%
	Demora tramite registral	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Total	**837**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Sugerencias = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	50%
	Catastro	1	50%
	Total	**2**	**100%**

Categoría Denuncia = 0

Categoría Peticiones entre autoridades = 751

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	290	39%
	Prohibicion de enajenar	177	24%
	Informacion sobre bienes inmuebles	130	17%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	100	13%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	54	7%
	Total	**751**	**100%**

Categoría Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo =1

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

Categoría Peticiones incompletas = 130

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	130	100%
	Total	**130**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 219

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	94	43%
	Notarias	74	34%
	Registraduria (Registros civiles)	43	20%
	Catastro	4	2%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	4	2%
	Total	**219**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Categoría Desistimiento = 0

Categoría 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 4.504, equivalente al 31 %, seguido del chat con un 26%. En tercer lugar se encuentra el correo electrónico con un 22% y finalmente el canal telefónico con un 21%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información del mes septiembre (14.417) con el mes de agosto (13.341), se observa un crecimiento del 8%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.703 ciudadanos, disminuyéndose el porcentaje de atenciones por este canal en un 3% pasando de 3.825 en agosto a 3.703 atenciones en septiembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, aumento en un 19% pasando de 2.569 en agosto a 3.066 en septiembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un incremento de un 13% pasando de 2.779 en agosto a 3.144 en septiembre. De los cuales 908 se respondieron de manera inmediata y 2.236 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 8% pasando de 4.168 en agosto a 4.504 en septiembre.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.194 lo que equivale al 52%. En segundo lugar están los reclamos con un total 837 reclamos equivalente al 20% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 18%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 105, lo que equivale al 4%, mas frente al mes de agosto con 2.971 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron sobre solicitud de corrección con 303, lo que equivale al 14%. En segundo lugar están las solicitudes de información sobre el estado del trámite registral con un total de 263 lo que equivale al 12%. En tercer lugar esta la orientación registral con un total de 221 lo que equivale al 10%. En cuarto lugar las solicitudes de información general sobre formalización, restitución y protección de tierras con 219, equivalente al 10%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 182, lo que equivale al 28%, mas frente al mes de agosto con 655 reclamos.

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 372 equivalente al 44%, solicitud de corrección con 129 equivalente al 15%, tramites notariales con 109, equivalente al 13% , demora corrección con 58 equivalente al 7% y servicios en línea con 33 equivalente al 4%.

CONCLUSIONES

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa una disminución de 4, lo que equivale al 3%, menos frente al mes de agosto con 122 quejas.

- Las 118 quejas equivalen al 3% del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 27 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 81 quejas contra notarios, lo que equivale al 9%. De 75 Curadurías, se presentó una queja contra Curadores, lo que equivale al 1% y se presentaron 8 quejas contra funcionarios.

- Se recibieron 751 peticiones entre autoridades equivalente al 18% y se realizaron 219 traslados por no competencia equivalente al 5%, distribuidas de la siguiente manera: 74 a notarias, traslados 94, Registraduría Nacional del Estado Civil con 43 registros civiles , 4 a Catastro y 4 a las Gobernaciones por tema de impuesto de registro.

RECOMENDACIONES

- 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.