OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME JUNIO 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

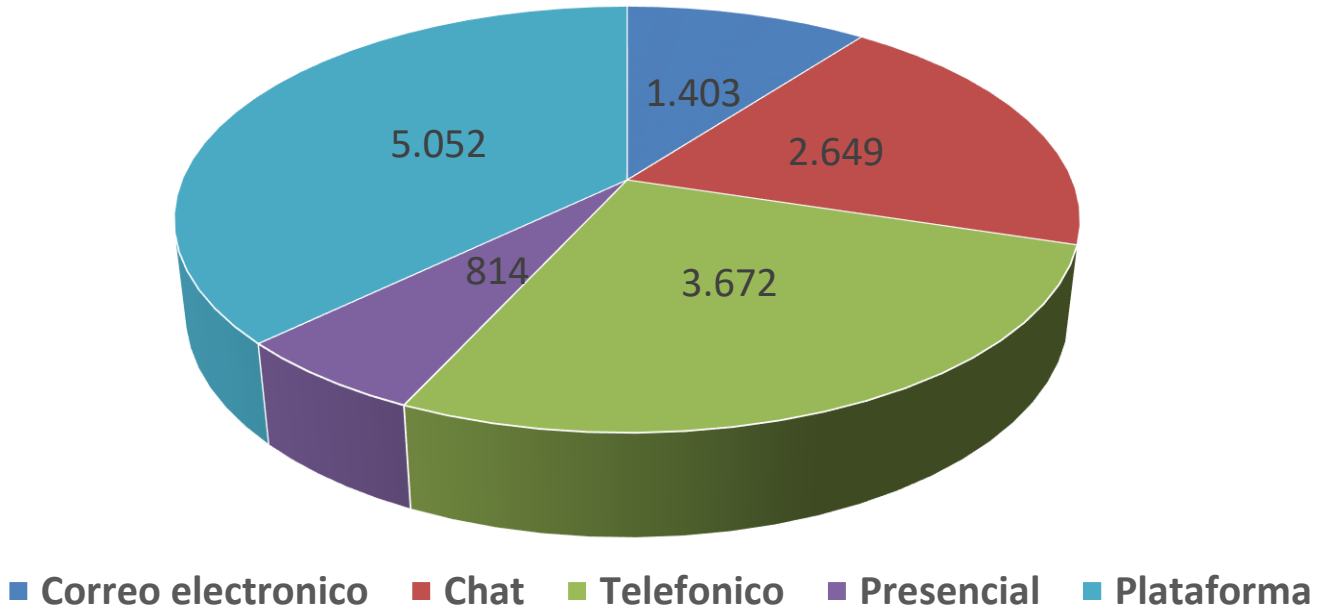
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 13.590

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Junio	Porcentaje
Correo electrónico	1.403	10%
Chat	2.649	19%
Telefónico	3.672	27%
Presencial	814	6%
Plataforma	5.052	37%
Total	**13.590**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



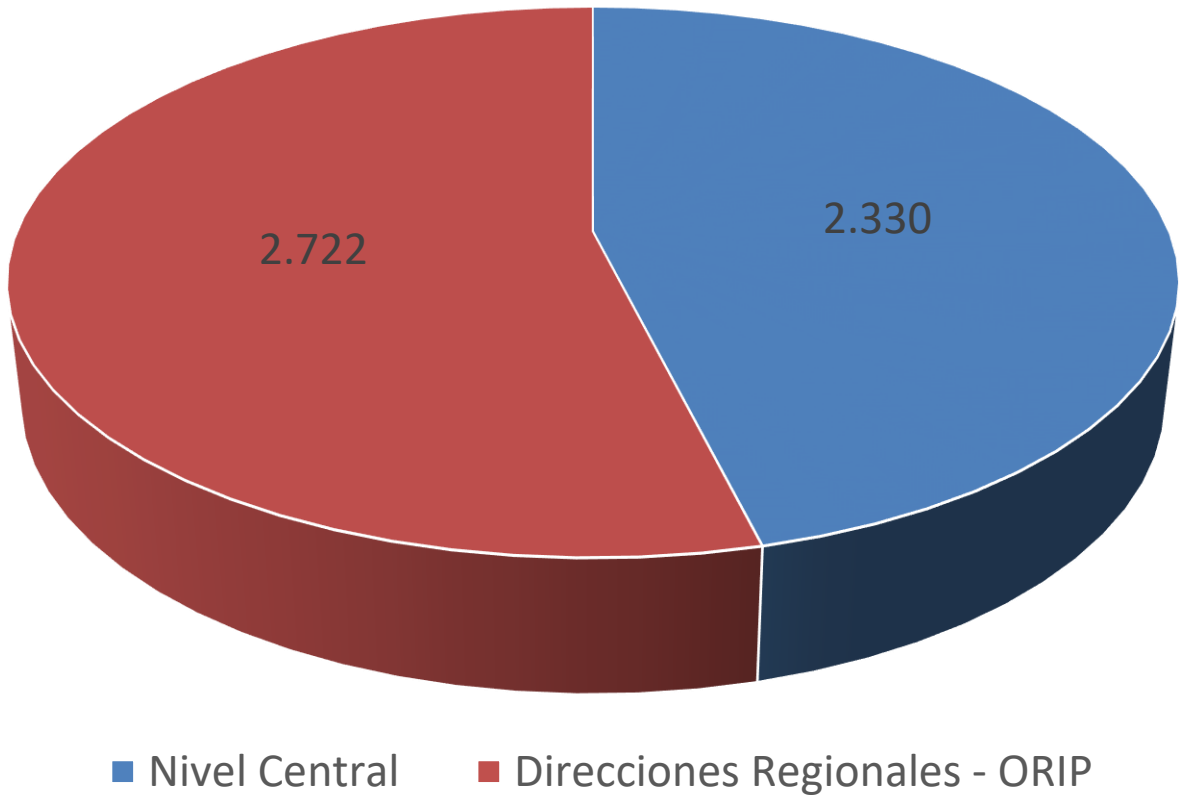
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.052

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.330	46%
Direcciones Regionales - ORIP	2.722	54%
Total	**5.052**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



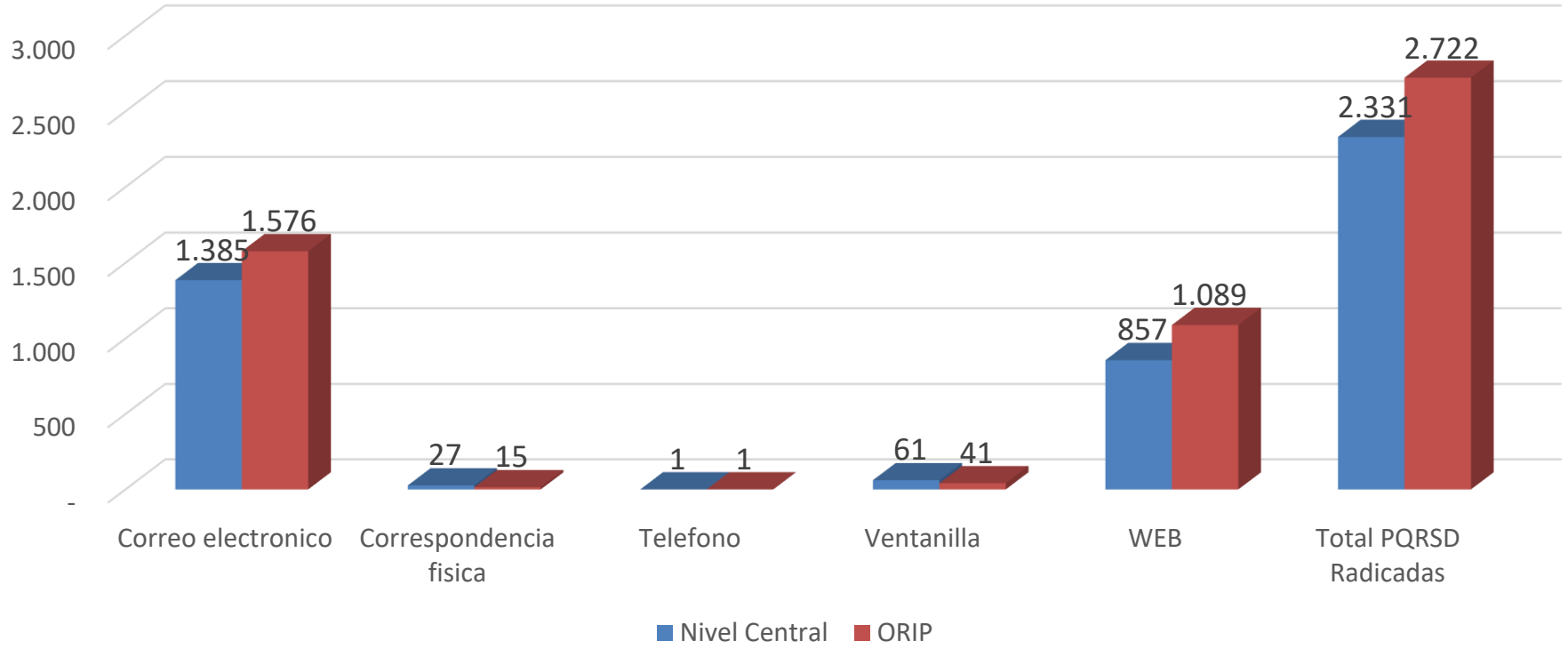
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.053

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electrónico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.385	27	1	61	857	2.331
ORIP	1.576	15	1	41	1.089	2.722
Total	**2.961**	**42**	**2**	**102**	**1.946**	**5.053**
	59%	1%	0%	2%	39%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.053

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electrónico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	3	-	-	4	1	8
Delegada para el Registro	51	1	-	2	21	75
Delegada para P.R.F De Tierras	116	7	-	1	34	158
Despacho del Superintendente	4	-	-	-	-	4
Dirección Administrativa y Financiera	59	1	-	4	9	73
Dirección de Administración Notarial	35	2	-	5	17	59
Dirección de Contratación	4	-	-		3	7
Dirección de Talento Humano	10	2	-	1	7	20
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	174	3	1	17	124	319
Dirección Técnica de Registro	106	-	-	3	36	145
IVC Catastral	21	-	-	-	9	30
Oficina Asesora de Planeación.	5	-	-	-	-	5
Oficina Asesora jurídica	81	7	-	4	17	109
Oficina de Atención al Ciudadano	657	4	-	12	558	1.231
Oficina de control disciplinario interno	24	-	-	6	4	34
Oficina de tecnologías de la información	6	-	-	-	1	7
Secretaria General	2	-	-	1	2	5
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	27	-	-	1	14	42
Total	**1.385**	**27**	**1**	**61**	**857**	**2.331**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	146	4			105	255
Caribe	221	1		5	205	432
Centro	877	6	1	35	522	1.441
Orinoquia	126			1	64	191
Pacífica	206	4			193	403
Total	**1.576**	**15**	**1**	**41**	**1.089**	**2.722**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 218

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Centro	16
Cali	7
Chaparral	6
Bogotá Norte	4
Bogotá Sur	4
Popayán	4
Arauca	3
Cartagena	3
Guaduas	3
Medellín Norte	2
Medellín Sur	2
Santa Fe de Antioquia	2
Soledad	2
Villavicencio	2
Armenia	1
Bucaramanga	1
Chinácota	1
Chocontá	1
Cúcuta	1
Fredonia	1
Honda	1
Manizales	1
Montería	1
Neiva	1
Ramiriquí	1
Santa Bárbara	1
Sogamoso	1
Tunja	1
Total	**74**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	144
Canal Virtual - Plataforma ORIP	74
Total	**218**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Delegada para P.R.F De Tierras	26
Dirección Técnica de Registro	21
Oficina de Atención al Ciudadano	20
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	17
Delegada para el Registro	11
Oficina Asesora jurídica	11
Dirección de Administración Notarial	10
Oficina de tecnologías de la informaciÃ³n	8
Dirección Administrativa y Financiera	7
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	6
Delegada para el Notariado	3
Dirección de Talento Humano	1
Dirección de Contratación	1
Oficina de control disciplinario interno	1
Secretaria General	1
Total	**144**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Junio
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.052
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	218
% No Conforme	**4,32%**

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 junio cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.330

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	8	-	8	4	4
Delegada para el Registro	75	43	32	-	32
Delegada para P.R.F De Tierras	158	75	83	-	83
Despacho del Superintendente	4	1	3	1	2
Dirección Administrativa y Financiera	73	35	38	6	32
Dirección de Administración Notarial	59	20	39	1	38
Dirección de Contratación	7	1	6	1	5
Dirección de Talento Humano	20	6	14	4	10
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	318	53	265	53	212
Dirección Técnica de Registro	145	67	78	9	69
IVC Catastral	30	8	22	-	22
Oficina Asesora de Planeación.	5	3	2	-	2
Oficina Asesora jurídica	109	13	96	-	96
Oficina de Atención al Ciudadano	1.231	1.227	4	-	4
Oficina de control disciplinario interno	34	15	19	-	19
Oficina de tecnologías de la informaciÃ³n	7	1	6	-	6
Secretaria General	5	2	3	1	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	42	29	13	-	13
Total	**2.330**	**1.599**	**731**	**80**	**651**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3	1
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10	8
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28	19
Despacho del Superintendente	-	1	-	-	-	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	1	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	1	2	1	-
Delegada parea el Notariado	8	8	-	7	8	12
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	2	1	2	4	-	-
Oficina Asesora de Planeación	1	1	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-	1	2
Dirección de Contratación	2	6	6	5	5	6
Oficina de Tecnologías de la Información	-	1	-	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	-	1	-	-	-
Dirección Administración Notarial	-	9	2	2	-	1
Dirección Técnica de Registro	3	7	16	17	15	12
Secretaria General	-	-	1	-	-	1
Regional Centro	-	-	-	-	1	1
Regional Caribe	2	-	-	-	-	-
Regional Pacífica	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**	**65**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**	**-11%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

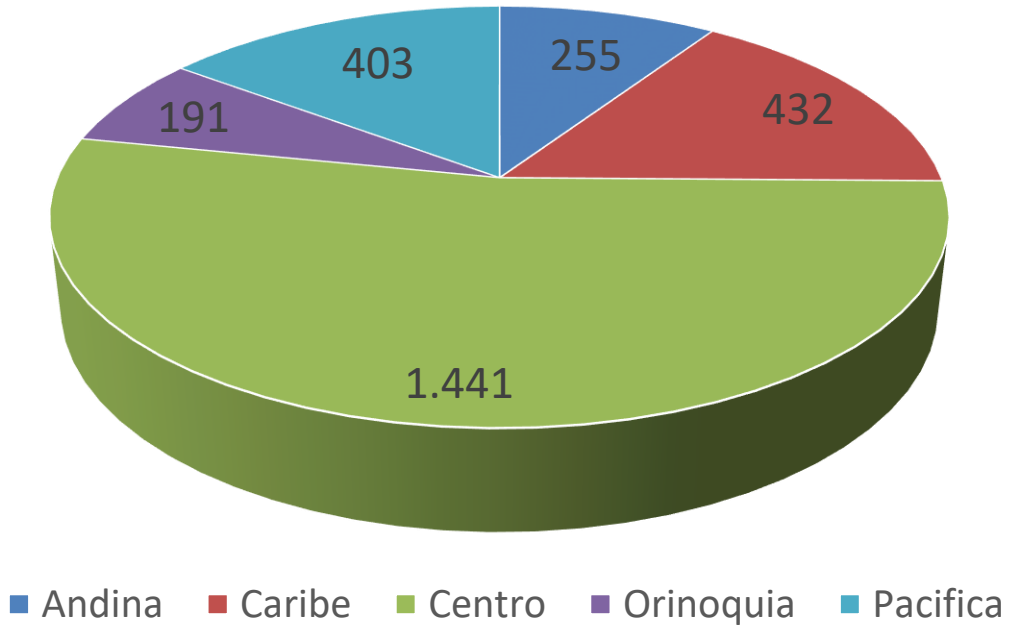
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.722

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	255	129	126	16	110
Caribe	432	200	232	48	184
Centro	1.441	791	650	98	552
Orinoquia	191	131	60	12	48
Pacífica	403	246	157	15	142
Total	**2.722**	**1.497**	**1.225**	**189**	**1.036**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas junio - ORIP = 189

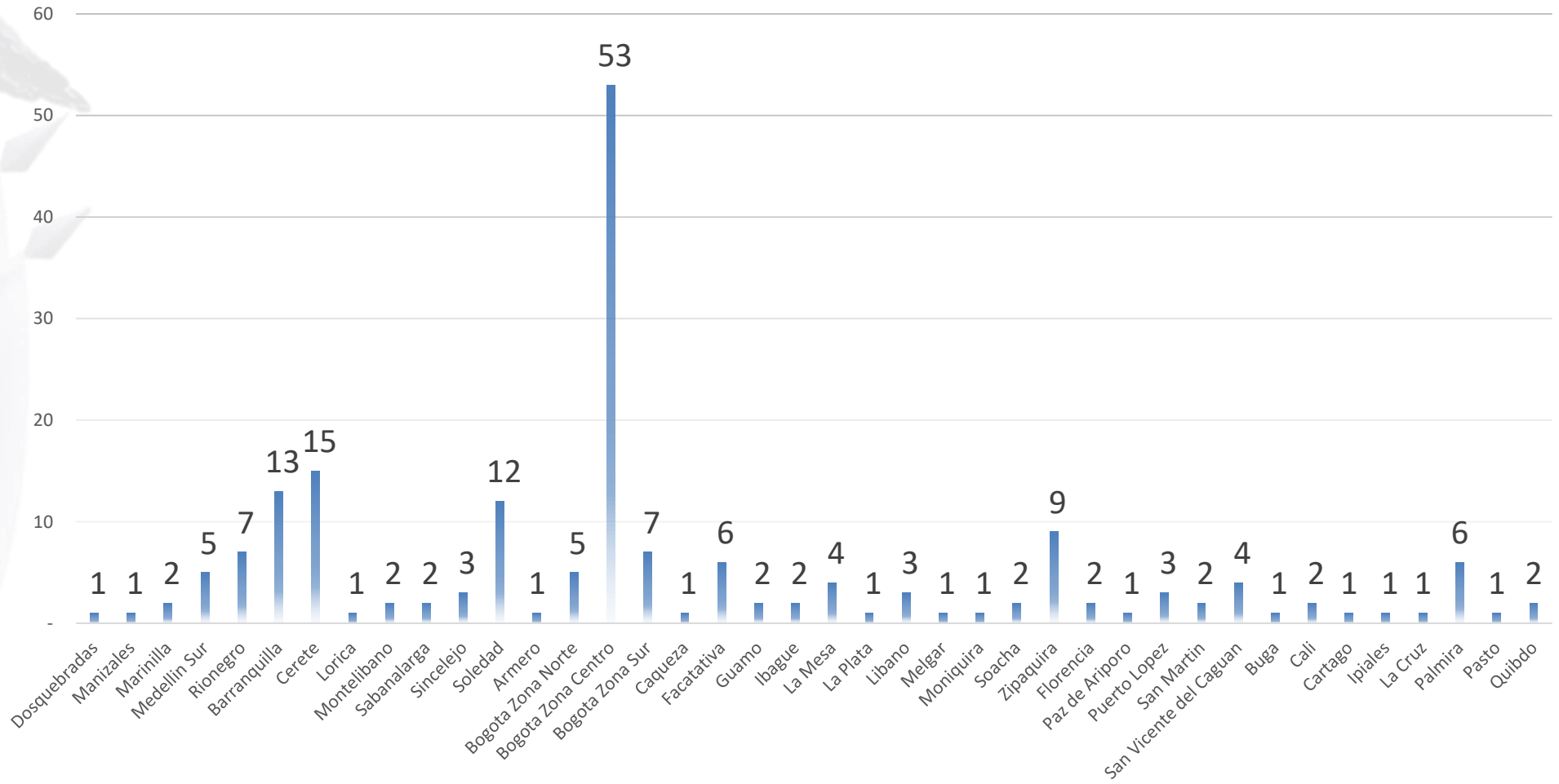
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Dosquebradas	1
	Manizales	1
	Marinilla	2
	Medellín Sur	5
	Rionegro	7
Caribe	Barranquilla	13
	Cerete	15
	Lorica	1
	Montelíbano	2
	Sabanalarga	2
	Sincelejo	3
	Soledad	12
Centro	Armero	1
	Bogotá Zona Norte	5
	Bogotá Zona Centro	53
	Bogotá Zona Sur	7
	Cáqueza	1
	Facatativá	6
	Guamo	2
	Ibagué	2
	La Mesa	4
	La Plata	1
	Líbano	3
	Melgar	1
	Moniquirá	1
	Soacha	2
	Zipaquirá	9
Orinoquia	Florencia	2
	Paz de Ariporo	1
	Puerto López	3
	San Martin	2
	San Vicente del Caguán	4
Pacífica	Buga	1
	Cali	2
	Cartago	1
	Ipiales	**1**
	La Cruz	1
	Palmira	6
	Pasto	1
	Quibdó	2
	Total	**189**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Gráfica PQRSD vencidas junio - ORIP = 189



Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)
Andina	88	107	136
Centro	3.390	3.145	2.957
Caribe	58	73	48
Orinoquia	7	9	15
Pacífica	117	61	132
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**
		-7%	**-3%**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Andina	127	94	76
Centro	2.810	1.284	831
Caribe	46	81	73
Orinoquia	9	1	13
Pacífica	91	55	21
Total	**3.083**	**1.515**	**1.014**
	-6%	**-51%**	**-33%**

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Andina	Amalfi	-	1	-	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	1	1	2	2
	Girardota	-	1	3	-	-	-
	La Dorada	3	-	-	-	-	-
	Manizales	-	-	-	-	-	1
	Manzanares	-	1	1	-	-	-
	Marinilla	80	97	121	115	90	65
	Medellín Sur	-	-	-	-	-	4
	Miraflores	-	-	-	-	1	-
	Moniquirá	-	-	-	-	1	-
	Puerto Berrio	-	-	1	-	-	1
	Rionegro	-	-	2	6	-	2
	Riosucio	-	-	-	-	-	1
	Salamina	-	-	1	-	-	-
	Santa Rosa de Cabal	5	7	5	4	-	-
	Turbo	-	-	1	1	-	-
	Total	**88**	**107**	**136**	**127**	**94**	**76**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Centro	Armero	1	1	-	-	-	-
	Bogotá Zona Norte	12	28	60	32	11	12
	Bogotá Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406	639	350
	Bogotá Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077	412	317
	Cáqueza	3	1	5	2	1	3
	Cachiri	1	1	1	1	1	1
	Charalá	-	-	-	-	1	-
	Convención	1	-	-	-	-	-
	Cúcuta	1	1	-	2	-	-
	El Cocuy	-	-	-	1	-	-
	Espinal	-	-	1	1	1	-
	Facatativá	-	3	12	1	23	9
	Fresno	3	5	10	10	14	9
	Fusagasugá	-	-	2	-	-	-
	Girardot	8	14	8	1	-	-
	Guamo	-	-	-	-	-	1
	Honda	-	-	1	-	1	-
	Ibagué	5	1	2	3	3	7
	La Mesa	30	40	57	49	54	44
	La Plata	-	-	2	-	-	1
	Líbano	1	3	3	3	5	10
	Melgar	-	3	-	-	-	11
	Miraflores	-	-	-	-	-	2
	Moniquirá	-	1	5	10	-	3
	Neiva	1	-	-	-	-	-
	Pacho	-	-	-	-	1	-
	Pitalito	2	2	1	1	1	-
	Puerto Boyacá	-	-	2	2	4	4
	Purificación	-	1	1	2	4	-
	Ramiriquí	-	-	1	1	-	-
	San Gil	-	-	-	-	1	1
	Soacha	46	136	94	101	62	35
	Socorro	-	-	1	-	-	-
	Socha	1	2	2	2	3	-
	Sogamoso	-	1	-	-	-	-
	Tunja	-	-	-	-	1	-
	Vélez	6	9	13	11	5	-
	Zipaquirá	178	219	245	91	36	11
	Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**	**1.284**	**831**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Caribe	Barranquilla	-	9	2	10	1	7
	Cartagena					1	7
	Cerete	30	33	1	3	3	3
	Ciénaga	11	11	9	9	12	12
	Chimichagua	4	2	1	-	-	1
	Corozal	1	-	-	1	-	-
	El Banco	-	-	-	-	1	1
	El Carmen de Bolívar	-	-	-	-	1	-
	Lorica	-	-	-	-	-	1
	Mompós	1	-	-	-	-	-
	Montería	-	-	-	1	-	-
	Montelíbano	1	1	-	1	-	-
	Riohacha	1	-	-	1	-	-
	Sabanalarga	5	1	12	2	6	8
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	2	-
	Sahagún	1	1	2	-	-	-
	Sincelejo	-	-	-	-	2	4
	Sitionuevo	-	9	12	12	17	14
	Soledad	-	2	6	6	35	15
	Plato	1	-	1	-	-	-
	Valledupar	1	3	2	-	-	-
	Total	**58**	**73**	**48**	**46**	**81**	**73**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Pacífica	Buenaventura	-	-	-	1	1	-
	Buga	-	-	-	1	-	-
	Cali	50	40	82	59	23	1
	Cartago	-	1	1	1	1	1
	Ipiales	-	-	-	-	-	1
	La Unión	2	5	-	-	-	-
	Nuqui	1	1	-	-	1	-
	Pasto	-	1	3	2	6	6
	Palmira	29	-	39	16	4	8
	Patía El Bordo	1	1	-	-	-	-
	Popayán	14	7	-	2	-	-
	Puerto López					8	
	Puerto Tejada	-	2	-	-	1	2
	Quibdó	-	2	6	7	9	1
	Roldanillo	-	-	-	1	-	-
	Tumaco	2	-	-	-	-	-
	Tuquerres	1	1	1	-	-	1
	Santander de Quilichao	17	-	-	1	1	-
	Total	**117**	**61**	**132**	**91**	**55**	**21**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)
Orinoquia	Florencia	2	-	9	1	-	4
	Paz de Ariporo	-	-	-	-	-	1
	Puerto López	3	9	4	7	-	4
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	1	-
	San Vicente del Caguán	-	-	-	-	-	4
	Villavicencio	2	-	-	-	-	-
	Total	**7**	**9**	**15**	**9**	**1**	**13**

Fuente: Plataforma SISG

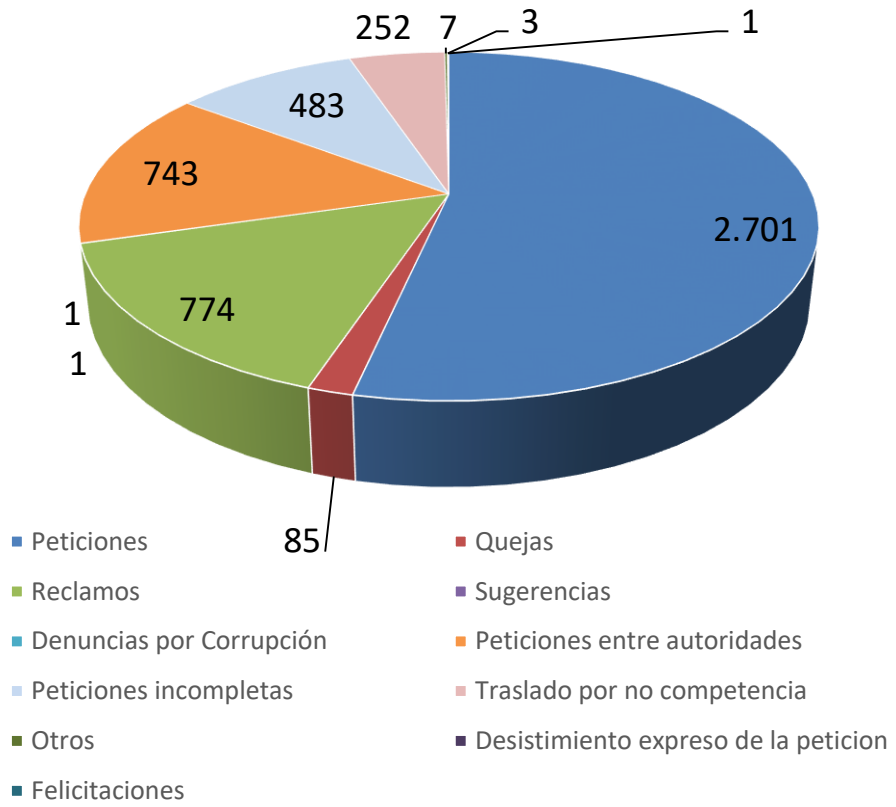
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSD



N° Categoría	Categoría	Cantidad
1	Peticiones	2.701
2	Quejas	85
3	Reclamos	774
4	Sugerencias	1
5	Denuncias por Corrupción	1
6	Peticiones entre autoridades	743
8	Peticiones incompletas	483
9	Traslado por no competencia	252
10	Otros	7
11	Desistimiento expreso de la petición	3
12	Felicitaciones	1

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Peticiones = 2.701

Clase	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de corrección	554	20,5%
Tramite registral	447	16,5%
Información estado tramite registral	280	10,4%
Interés Particular	262	9,7%
Solicitud orientación registral	202	7,5%
Información General Registral	158	5,8%
Consultas Jurídicas	83	3,1%
Tramite nivel central	82	3,0%
Actualización base de datos	80	3,0%
Solicitud de Documentos	76	2,8%
Información General Notarial	70	2,6%
Solicitud orientación notarial	60	2,2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	40	1,5%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	32	1,2%
Información estado solicitud corrección	30	1,1%
Información General áreas administrativas	21	0,8%
Devolución de dinero Derechos de Registro	21	0,8%
Certificado especial de pertenencia	19	0,7%
Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	18	0,7%
Numero de matricula por traslado	12	0,4%
Recurso de apelación	12	0,4%
Devolución de dinero Certificado de Tradición	11	0,4%
Información Sucesión	11	0,4%
Información Tramite Legalización de Tierras	9	0,3%
Estado recurso apelación	8	0,3%
Solicitud bono pensional	8	0,3%
Recurso de reposición	8	0,3%
Curadurías	7	0,3%
Solicitud orientación curadurías	7	0,3%
Información Testamento	7	0,3%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	7	0,3%
Soporte consulta índice de propietarios	6	0,2%
Estado actuación administrativa	6	0,2%
Certificado de no propiedad	6	0,2%
Recurso de queja	6	0,2%
Solicitud certificación de aportes	5	0,2%
Estudio existencia derechos reales	4	0,1%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	3	0,1%
Estado recurso reposición	3	0,1%
Soporte certificados de tradición en línea	3	0,1%
Información estadística	3	0,1%
Solicitud orientación registro- catastro	3	0,1%
Formalización	2	0,1%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	0,1%
Solicitud de Subsidio	2	0,1%
Información estado proceso de registro	2	0,1%
Concursos de méritos	1	0,0%
Firma Certificado de Tradición (apostilla)	1	0,0%
Estado de recurso de queja	1	0,0%
Total	**2.701**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 85

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	18	21%
	Notario	51	60%
	Curador	4	5%
	Funcionario	12	14%
	Total	**85**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Públicos	195	18	9%
Notarios	907	51	6%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	4	0%
Curador	75	12	16%
Total		**85**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 774

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	268	34,6%
	Demora tramite registral	135	17,4%
	Tramite Notarial	115	14,9%
	Solicitud de corrección	79	10,2%
	Mala prestación del servicio notarial	38	4,9%
	Demora corrección	30	3,9%
	Mala prestación del servicio registral	29	3,7%
	Mala prestación del servicio catastro	22	2,8%
	Demora proceso de registro	14	1,8%
	Servicios en Línea	11	1,4%
	Tramite Nivel Central	10	1,3%
	Agilizadores Electrónicos	5	0,6%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0,4%
	No prestación del servicio notarial	3	0,4%
	Demora en devolución dinero derechos de registro	3	0,4%
	Error de base de datos	2	0,3%
	Devolución dinero servicios en línea	2	0,3%
	Incumplimiento horario de atención en Notaria	2	0,3%
	No prestación del servicio curadurías	1	0,1%
	Mala prestación del servicio nivel central	1	0,1%
	Demora devolución de dinero Certificado de Tradición	1	0,1%
	Total	**774**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	1	100%
	Total	1	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Denuncias por corrupción = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupción	Oficinas de Registro	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Petición entre autoridades = 743

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición entre autoridades	Petición entre autoridades	361	49%
	Solicitud inscripción medida cautelar	180	24%
	Solicitud cancelación medida cautelar	108	15%
	Información sobre bienes inmuebles	90	12%
	Prohibición de enajenar	4	1%
	Total	**743**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones incompletas = 483

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	483	100%
Total	**483**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 252

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	134	53%
	Notarias	84	33%
	Registraduría (Registros civiles)	28	11%
	Catastro	3	1%
	Curadurías	2	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**252**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 7

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	7	100%
	Total	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	3	100%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	2	100%
	Total	**2**	**100%**

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma con un total de 5.052 equivalente al 37%, seguido del canal telefónico con un 27% equivalente a 3.672 llamadas. En tercer lugar el chat con 2.512 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 19%. En cuarto lugar el correo electrónico con 1.403 equivalente al 10% y por último el canal presencial con 814 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 6%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en mayo por todos los canales de atención correspondiente a 13.915 con junio equivalente a 13.590, se observa un decrecimiento del 2%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.649 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 10% pasando de 2.951 en mayo a 2.649 en junio.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 19% pasando de 3.076 en mayo a 3.672 en junio, lo anterior teniendo en cuenta que durante junio se atendieron un mayor número de solicitudes en la línea nacional 01 800 la cual se reactivo desde mayo pero de manera regulada.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 10% pasando de 1.563 en mayo a 1.403 en junio. De los cuales 527 se respondieron de manera inmediata y 876 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 5% pasando de 5.319 en mayo a 5.052 en junio.

- Se observa un decrecimiento del 19% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.006 en mayo a 814 en junio.

- Para atender las 3.672 llamadas telefónicas, se utilizaron 5 extensiones: la *1272* atendió 841 llamadas equivalente al 23%, la *1162* atendió 795 llamadas equivalente al 22%. La *1268* atendió 644 llamadas equivalente al 18%. La *1080* atendió 638 llamadas equivalente al 17%, la *1217* atendió 625 llamadas equivalente al 17% y la línea 01-8000 atendió 129 llamadas equivalente al 3%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.701 lo que equivale al 53%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 774 equivalente al 15%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 15%, equivalente a 743 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 483, equivalente al 10%. En quinto lugar traslado por no competencia con 252, equivalente al 5% y por último las quejas con 85, equivalente al 2%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando las peticiones recibidas en este mes que fueron 2701 con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 83, lo que equivale al 3% menos frente a mayo con 2.784 solicitudes.

- De las 2.701 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron solicitudes de corrección con 554 equivalente al 21%, seguido de trámite registral con 447 equivalente al 17%. En tercer lugar información estado trámite registral con 280 equivalente al 10%. En cuarto lugar interés particular con 262 equivalente al 10% y en quinto lugar solicitud orientación registral con 202 equivalente al 7%.

- Se recibieron 774 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 268 equivalente al 35%, seguido demora trámite registral con 135, equivalente al 17%, trámite notarial con 115 equivalente al 15%, solicitud de corrección con 79 equivalente al 10%, mala prestación del servicio notarial con 38 equivalente al 5% y demora en corrección con 30 equivalente al 4%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 11, lo que equivale al 15% más frente a mayo con 74.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las 85 quejas equivalen al 1%, de las 5052 PQRSD recibidas durante el mes por medio de la plataforma, están distribuidas de la siguiente manera: de 75 Curadurías, se presentaron 12 quejas contra curadores urbanos, lo que equivale al 16%, de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 18 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 10%. De 907 Notarias, se presentaron 51 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. Se presentaron 8 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 4 contra Catastro.

- Comparando los 774 reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 97, lo que equivale al 11% menos frente a mayo con 871 reclamos.

- Se recibieron 743 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 461 peticiones entre autoridades, 180 solicitudes inscripción medida cautelar, 108 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 90 información sobre bienes inmuebles y 4 prohibiciones de enajenar.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 252 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 134 traslados, 84 a Notarias, 28 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 3 a Catastro, 2 a Curadurías 8 y una a Gobernaciones (Impuesto de registro).

- Se observa un decrecimiento importante equivalente a un 11% en la cantidad de PQRS acumuladas vencidas en el nivel central respecto al mes anterior; es decir, se pasó de tener 73 PQRSD vencidas represadas en mayo a tener 65 PQRSD vencidas en junio.

- En las Oficinas de Registro se marca desde inicio de año una tendencia a la reducción de PQRSD vencidas acumuladas pasando de 3.660 a principio del año 2022 a 1.014 PQRSD vencidas el 1 de julio del mismo año.

- Con relación al mes anterior hubo una reducción del 33% de PQRSD vencidas, observando 1.515 en mayo y pasando a 1.014 en el mes de junio.

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.