OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME MAYO 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

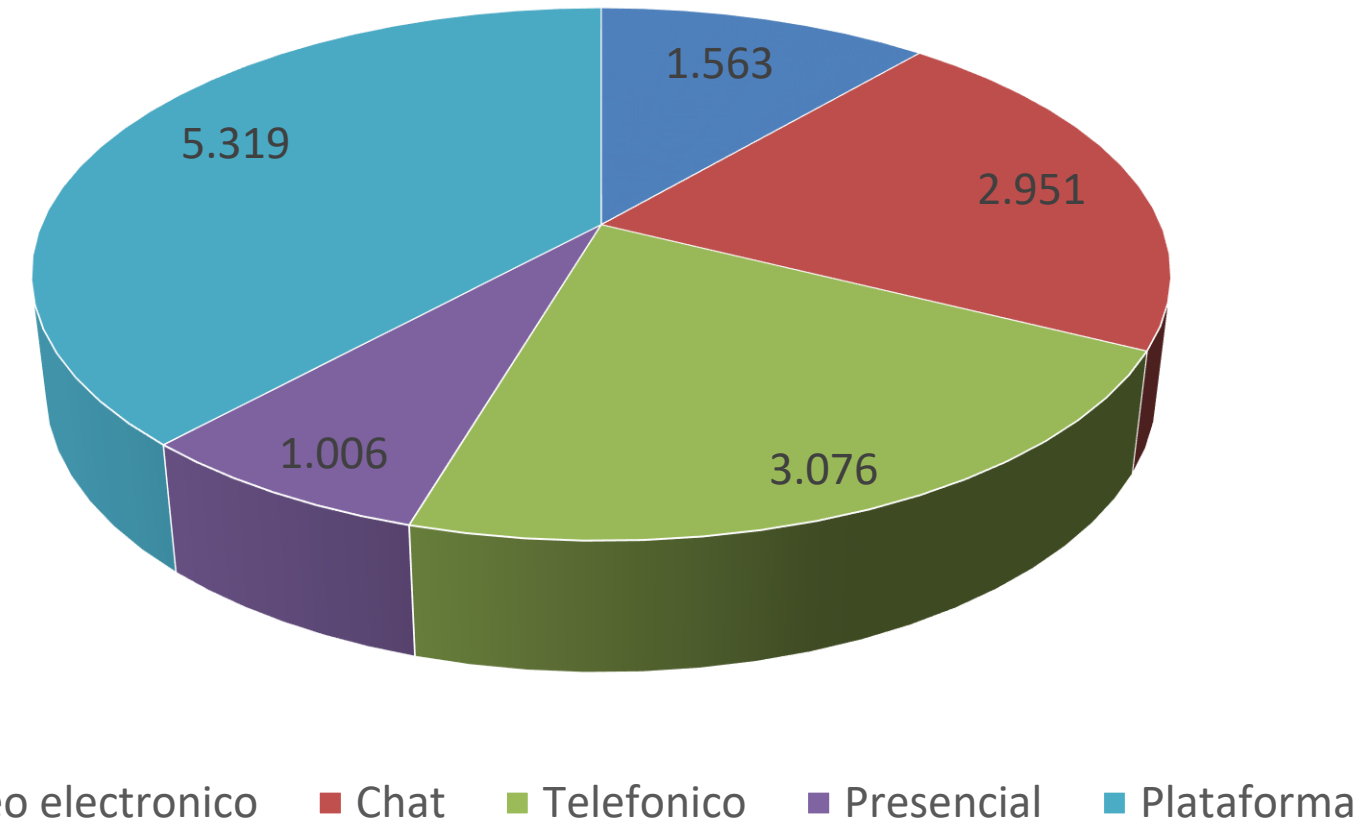
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 14.207

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Mayo	Porcentaje
Plataforma	5.319	37%
Telefónico	3.368	24%
Chat	2.951	21%
Correo electrónico	1.563	11%
Presencial	1.006	7%
Total	**14.207**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



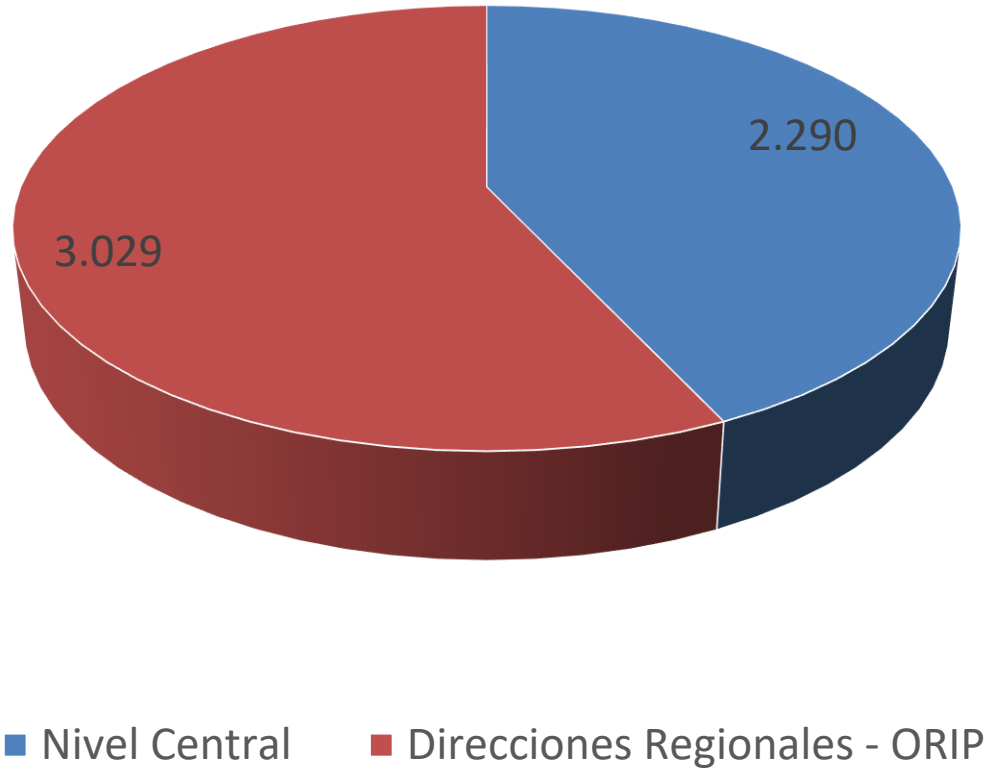
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.319

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.290	43%
Direcciones Regionales - ORIP	3.029	57%
Total	**5.319**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



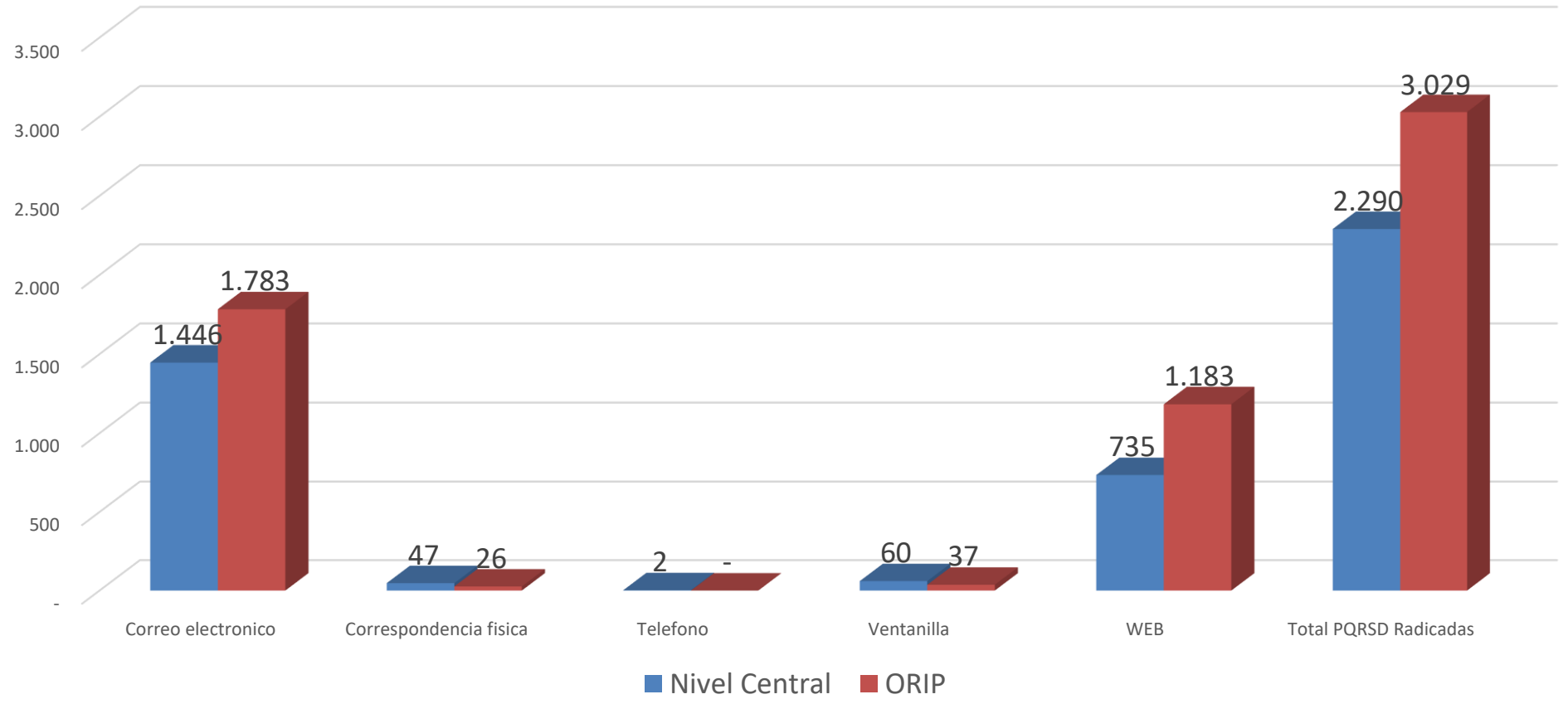
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.319

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.446	47	2	60	735	2.290
ORIP	1.783	26	-	37	1.183	3.029
Total	**3.229**	**73**	**2**	**97**	**1.918**	**5.319**
	61%	1%	0%	2%	36%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.319

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	3	-	-	-	2	5
Delegada para el Registro	75	3	-	9	28	115
Delegada para P.R.F. de Tierras	152	9	-	3	32	196
Direccion Administrativa y Financiera	43	3	-	1	20	67
Direccion de Talento Humano	27	1	-	-	4	32
Direccion Tecnica de Registro	93	2	-	4	14	113
Direccion de Administracion Notarial	46	2	-	5	13	66
Direccion de Contratacion	2	1	-	-	2	5
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	161	5	1	15	111	293
IVC Catastral	6	-	-	-	3	9
Oficina Asesora de Planeacion	3	-	-	-	-	3
Oficina Asesora Juridica	91	2	-	4	20	117
Oficina de Atencion al Ciudadano	675	13	1	13	461	1.163
Oficina de Control Disciplinario Interno	24	6	-	2	5	37
Oficina de Tecnologias de la Informacion	9	-	-	-	1	10
Secretaria General	6	-	-	1	-	7
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	30	-	-	3	19	52
Total	**1.446**	**47**	**2**	**60**	**735**	**2.290**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	152	5	1	139	297
Caribe	247	7	1	146	401
Centro	1.025	11	31	677	1.744
Orinoquia	128		3	57	188
Pacifica	231	3	1	164	399
Total	**1.783**	**26**	**37**	**1.183**	**3.029**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 256

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	142
Canal Virtual - Plataforma ORIP	114
Total	**256**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	PQRSD Retornadas
Arauca	2
Armenia	1
Barranquilla	5
Bogota Zona Norte	6
Bogota Zona Centro	18
Bogota Zona Sur	9
Buga	1
Cali	6
Cartagena	1
Chinichagua	1
Cucuta	3
Duitama	1
Facatativa	1
Filandia	1
Girardota	2
La Ceja	1
Manizales	1
Medellin Norte	4
Medellin Sur	8
Ocaña	1
Palmira	1
Pasto	2
Paz de Ariporo	2
Pie de Cuesta	1
Popayan	2
Riosucio	1
San Andres Isla	1
San Martin	1
Santa Fe de Antioquia	2
Santa Marta	2
Santa Rosa de Osos	1
Sinceleljo	1
Soata	1
Socorro	1
Sogamoso	6
Tamesis	5
Tunja	5
Villavicencio	2
Zipaquira	4
Total	**114**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	27
Delegada para P.R.F. de Tierras	19
Direccion Tecnica de Registro	19
Oficina de Atencion al Ciudadano	16
Oficina Asesora Juridica	13
Oficina de Tecnologias de la informacion	10
Direccion de Contratacion	9
Delegada para el Registro	7
Direccion Administrativa y Financiera	6
Direccion de Talento Humano	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Delegada para el Notariado	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Despacho del Superintendente	1
Direccion Regional Pacifica	1
Direccion de Administracion Notarial	1
Oficina Asesora de Planeacion	1
Total	**142**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Mayo
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.319
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	256
% No Conforme	**4,81%**

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 mayo cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.290

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	5	2	3	1	2
Delegada para el Registro	115	81	34	-	34
Delegada para P.R.F. de Tierras	196	160	36	1	35
Direccion Administrativa y Financiera	67	43	24	3	21
Direccion de Talento Humano	32	5	27	3	24
Direccion Tecnica de Registro	113	83	30	3	27
Direccion de Administracion Notarial	66	40	26	-	26
Direccion de Contratacion	5	3	2	-	2
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	293	36	257	16	241
IVC Catastral	9	6	3	-	3
Oficina Asesora de Planeacion	3	2	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	117	25	92	-	92
Oficina de Atencion al Ciudadano	1.163	1.163	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	37	13	24	-	24
Oficina de tecnologias de la informacion	10	10	-	-	-
Secretaria General	7	5	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	52	52	-	-	-
Total	**2.290**	**1.729**	**561**	**27**	**534**

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)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28
Despacho del Superintendente	-	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
Oficina Asesora Juridica	2	1	2	4	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-	1
Direccion de Contratacion	2	6	6	5	5
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	1	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-
Direccion Administracion Notarial	-	9	2	2	-
Direccion Tecnica de Registro	3	7	16	17	15
Secretaria General	-	-	1	-	-
Regional Centro	-	-	-	-	1
Regional Caribe	2	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

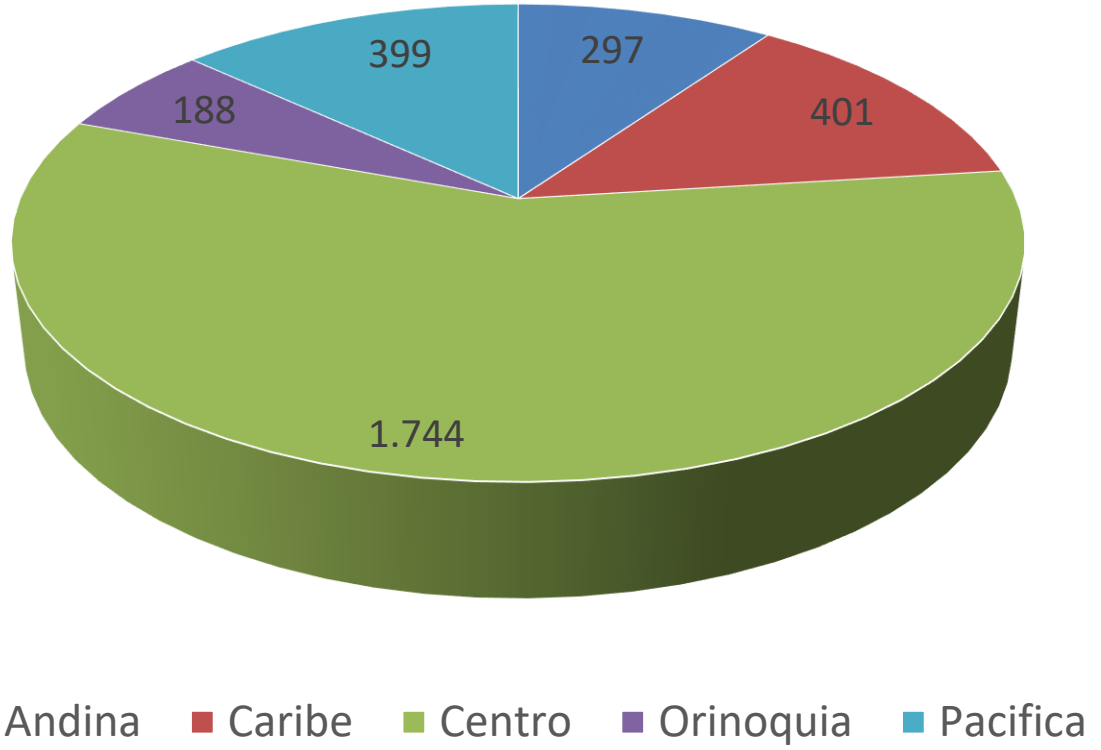
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.029

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	297	236	61	2	59
Caribe	401	315	86	26	60
Centro	1.744	1.053	691	137	554
Orinoquia	188	170	18	2	16
Pacifica	399	286	113	22	91
Total	**3.029**	**2.060**	**969**	**189**	**780**

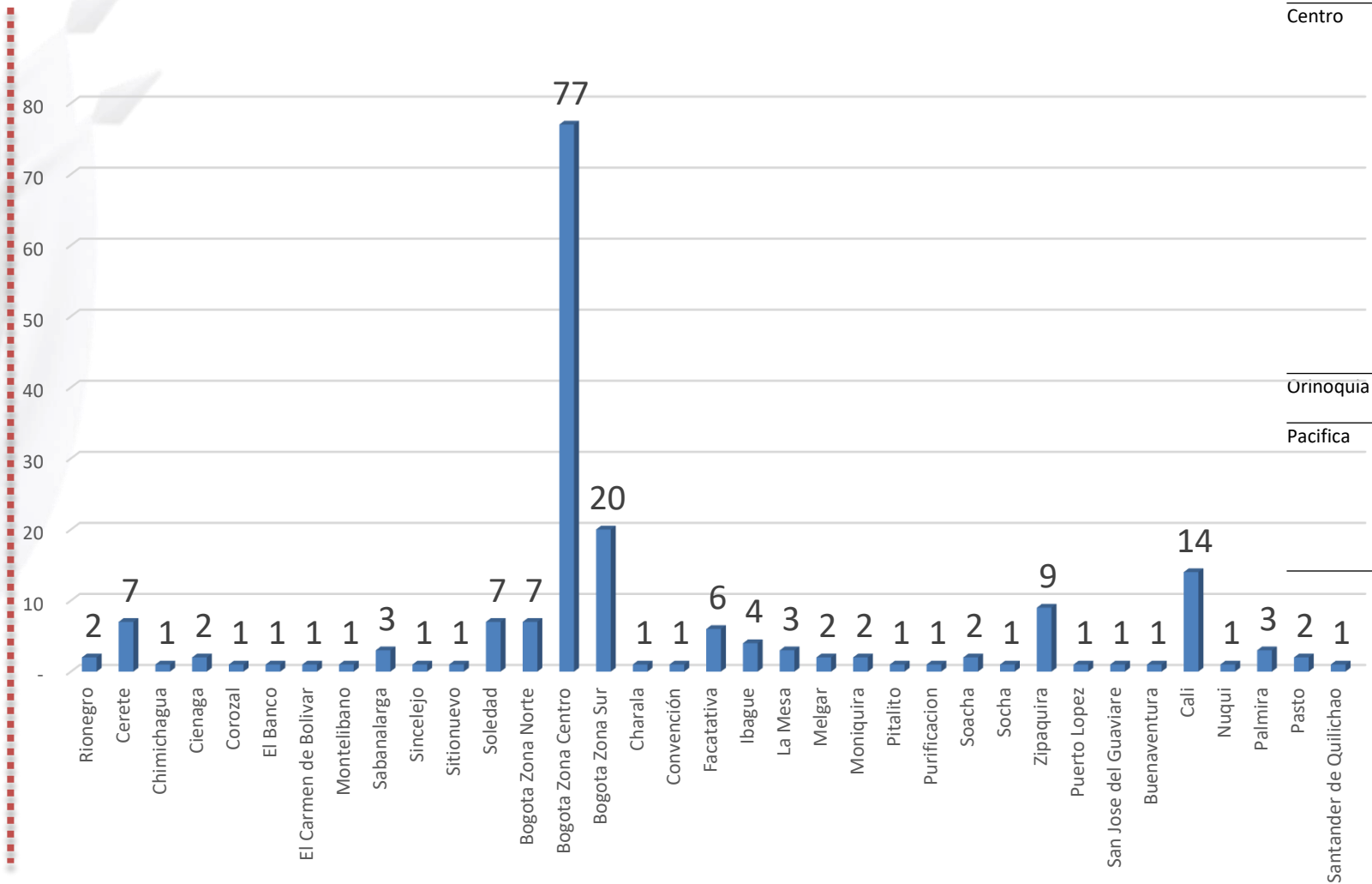
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mayo - ORIP = 189

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Rionegro	2
Caribe	Cerete	7
	Chimichagua	1
	Ciénaga	2
	Corozal	1
	El Banco	1
	El Carmen de Bolivar	1
	Montelibano	1
	Sabanalarga	3
	Sincelejo	1
	Sitionuevo	1
	Soledad	7
Centro	Bogota Zona Norte	7
	Bogota Zona Centro	77
	Bogota Zona Sur	20
	Charala	1
	Convención	1
	Facatativa	6
	Ibague	4
	La Mesa	3
	Melgar	2
	Moniquira	2
	Pitalito	1
	Purificacion	1
	Soacha	2
	Socha	1
	Zipaquira	9
Orinoquia	Puerto Lopez	1
	San Jose del Guaviare	1
Pacifica	Buenaventura	1
	Cali	14
	Nuqui	1
	Palmira	3
	Pasto	2
	Santander de Quilichao	1
	Total	**189**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Direccion 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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)
Andina	88	107	136	127	94
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810	1.284
Caribe	58	73	48	46	81
Orinoquia	7	9	15	9	1
Pacífica	117	61	132	91	55
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**	**1.515**
		-7%	**-3%**	**-6%**	**-51%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

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)
Amalfi	-	1	-	-	-
Dosquebradas	-	-	1	1	2
Girardota	-	1	3	-	-
La Dorada	3	-	-	-	-
Marinilla	80	-	-	-	-
Manzanares	-	1	1	-	-
Marinilla	-	97	121	115	90
Miraflores	-	-	-	-	1
Moniquira	-	-	-	-	1
Puerto Berrio	-	-	1	-	-
Rionegro	-	-	2	6	-
Salamina	-	-	1	-	-
Santa Rosa de Cabal	5	7	5	4	-
Turbo	-	-	1	1	-
Total	**88**	**107**	**136**	**127**	**94**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
Armero	1	1	-	-	-
Bogota Zona Norte	12	28	60	32	11
Bogota Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406	639
Bogota Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077	412
Caqueza	3	1	5	2	1
Cachira	1	1	1	1	1
Charala	-	-	-	-	1
Convencion	1	-	-	-	-
Cucuta	1	1	-	2	-
El Cocuy	-	-	-	1	-
Espinal	-	-	1	1	1
Facatativa	-	3	12	1	23
Fresno	3	5	10	10	14
Fusagasuga	-	-	2	-	-
Girardot	8	14	8	1	-
Honda	-	-	1	-	1
Ibague	5	1	2	3	3
La Mesa	30	40	57	49	54
La Plata	-	-	2	-	-
Libano	1	3	3	3	5
Melgar	-	3	-	-	-
Moniquira	-	1	5	10	-
Neiva	1	-	-	-	-
Pacho	-	-	-	-	1
Pitalito	2	2	1	1	1
Puerto Boyaca	-	-	2	2	4
Purificacion	-	1	1	2	4
Ramiriqui	-	-	1	1	-
San Gil	-	-	-	-	1
Soacha	46	136	94	101	62
Socorro	-	-	1	-	-
Socha	1	2	2	2	3
Sogamoso	-	1	-	-	-
Tunja	-	-	-	-	1
Velez	6	9	13	11	5
Zipaquira	178	219	245	91	36
Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**	**1.284**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
Barranquilla	-	9	2	10	1
Cartagena					1
Cerete	30	33	1	3	3
Cienaga	11	11	9	9	12
Chimichagua	4	2	1	-	-
Corozal	1	-	-	1	-
El Banco	-	-	-	-	1
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	1
Mompos	1	-	-	-	-
Monteria	-	-	-	1	-
Montelibano	1	1	-	1	-
Riohacha	1	-	-	1	-
Sabanalarga	5	1	12	2	6
San Juan del Cesar	1	1	-	-	2
Sahagun	1	1	2	-	-
Sincelejo	-	-	-	-	2
Sitionuevo	-	9	12	12	17
Soledad	-	2	6	6	35
Plato	1	-	1	-	-
Valledupar	1	3	2	-	-
Total	**58**	**73**	**48**	**46**	**81**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

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)
Buenaventura	-	-	-	1	1
Buga	-	-	-	1	-
Cali	50	40	82	59	23
Cartago	-	1	1	1	1
La Union	2	5	-	-	-
Nuqui	1	1	-	-	1
Pasto	-	1	3	2	6
Palmira	29	-	39	16	4
Patia El Bordo	1	1	-	-	-
Popayan	14	7	-	2	-
Puerto Lopez					8
Puerto Tejada	-	2	-	-	1
Quibdo	-	2	6	7	9
Roldanillo	-	-	-	1	-
Tumaco	2	-	-	-	-
Tuquerres	1	1	1	-	-
Santander de Quilichao	17	-	-	1	1
Total	**117**	**61**	**132**	**91**	**55**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

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)
Florencia	2	-	9	1	-
Puerto Lopez	3	9	4	7	-
San Jose del Guaviare	-	-	-	-	1
Villavicencio	2	-	-	-	-
Total	**7**	**9**	**15**	**9**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

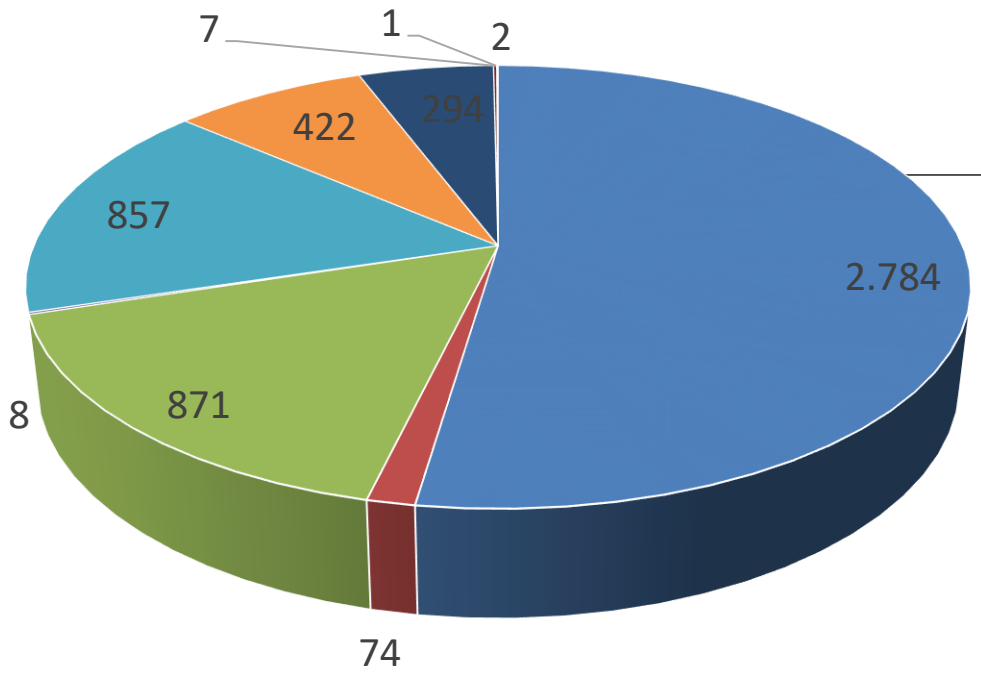
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoria	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.784	52%
2	Quejas	74	1%
3	Reclamos	871	16%
4	Sugerencias	8	0%
6	Peticiones entre autoridades	857	16%
8	Peticiones incompletas	422	8%
9	Traslado por no competencia	294	6%
10	Otros	7	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	1	0%
12	Felicitaciones	2	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.784

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite registral	623	22%
Solicitud de correccion	478	17%
Informacion estado tramite registral	334	12%
Solicitud orientacion registral	203	7%
Información General Registral	200	7%
Interés Particular	184	7%
Tramite nivel central	111	4%
Consultas Juridicas	85	3%
Solicitud de Documentos	83	3%
Solicitud orientacion notarial	83	3%
Información General Notarial	56	2%
Información General formalización, restitución y prot	43	2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	28	1%
Recurso de apelacion	27	1%
Información General areas administrativas	20	1%
Certificado especial de pertenencia	19	1%
Informacion estado proceso de registro	15	1%
Informacion estado solicitud correccion	14	1%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	14	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	1%
Actualizacion base de datos	11	0%
Consulta de propiedades (consulta indice de propieta	10	0%
Estado actuacion administrativa	10	0%
Informacion Sucesion	10	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	10	0%
Estado recurso apelacion	9	0%
Curadurias	8	0%
Numero de matricula por traslado	8	0%
Formalizacion	7	0%
Soporte consulta indice de propietarios	7	0%
Solicitud certificacion de aportes	6	0%
Certificado de no propiedad	6	0%
Estudio existencia derechos reales	5	0%
Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
Solicitud de Subsidio	4	0%
Solicitud bono pensional	4	0%
Restitucion de turno	4	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	4	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de	3	0%
Solicitud orientacion curadurias	3	0%
Recurso de reposicion	3	0%
Informacion Testamento	3	0%
Estado recurso reposicion	2	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
Recurso de queja	2	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	1	0%
Peticiones incompletas	1	0%
Informacion estadistica	1	0%
Solicitud convenio VUR	1	0%
Estado de recurso de queja	1	0%
Total	**2.784**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 74

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	24	32%
	Notario	40	54%
	Curador	2	3%
	Funcionario	8	11%
	Total	**74**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	24	12%
	Notarios	907	40	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	8	0%
	Curador	75	2	3%
	Total		**74**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 871

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	366	42%
Demora tramite registral	179	21%
Tramite Notarial	108	12%
Solicitud de correccion	50	6%
Mala prestacion del servicio registral	42	5%
Demora correccion	28	3%
Mala prestacion del servicio notarial	25	3%
Servicios en Linea	18	2%
Demora proceso de registro	16	2%
Mala prestacion del servicio catastro	7	1%
No prestacion del servicio registral	5	1%
Licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
Tramite Nivel Central	3	0%
Devolucion dinero servicios en linea	3	0%
Agilizadores Electronicos	2	0%
Error de base de datos	2	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	2	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	2	0%
Correccion base de datos	2	0%
No prestacion del servicio notarial	1	0%
No prestacion del servicio curadurias	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en Catastro	1	0%
Demora actuacion administrativa	1	0%
Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
Total	**871**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 8

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	2	25%
	Nivel central	6	75%
	Total	**8**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 857

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	469	55%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	179	21%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	108	13%
	Informacion sobre bienes inmuebles	94	11%
	Prohibicion de enajenar	7	1%
	Total	**857**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 422

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	422	100%
Total	**422**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado No competencia = 294

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	172	59%
	Notarias	87	30%
	Registraduria (Registros civiles)	33	11%
	Catastro	2	1%
	Total	**294**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Otros = 7

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

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 1

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

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 2

Categoria	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 5.319 equivalente al 37%, seguido del canal telefónico con un 24% equivalente a 3.368 llamadas. En tercer lugar el chat con 2.951 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 21%. En cuarto lugar el correo electrónico con 1.563 equivalente al 11% y por último el canal presencial con 1.006 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 7%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en abril correspondiente a 12.279 con mayo equivalente a 13.915, se observa un crecimiento del 13%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.951 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 17% pasando de 2.512 en abril a 2.951 en mayo.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 7% pasando de 3.143 en abril a 3.368 en mayo.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 21% pasando de 1.290 en abril a 1.563 en mayo. De los cuales 557 se respondieron de manera inmediata y 1.006 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 16% pasando de 4.573 en abril a 5.319 en mayo.

- Se observa un crecimiento del 32% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 761 en abril a 1.006 en mayo.

- Para atender las 3.368 llamadas telefónicas, se utilizaron siete extensiones: la *1172* atendió 794 llamadas equivalente al 24%, la *1272* atendió 788 llamadas equivalente al 23%, la *1217* atendió 636 llamadas equivalente al 19%. La *1080* atendió 569 llamadas equivalente al 17%. La *1268* atendió 270 llamadas equivalente al 8%. La *1269* atendió 242 llamadas equivalente al 7% y la Línea 01-8000 atendió 69 llamadas equivalente al 2%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.784 lo que equivale al 52%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 871 equivalente al 16%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 16%, equivalente a 857 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 422, equivalente al 8%. En quinto lugar traslado por no competencia con 294, equivalente al 6% y por último las quejas con 74, equivalente al 1%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 678, lo que equivale al 32% mas frente a abril con 2.106 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.784 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron trámite registral con 623 equivalente al 22%, seguido de solicitud de corrección con 478 equivalente al 17%. En tercer lugar información estado trámite con 334 equivalente al 12%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 203 equivalente al 7% y en quinto lugar información general registral con 200 equivalente al 7%.

- Se recibieron 871 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 366 equivalente al 42%, seguido demora trámite registral con 179, equivalente al 21%, trámite notarial con 108 equivalente al 12%, solicitud de corrección con 50 equivalente al 6%, mala prestación del servicio registral con 42 equivalente al 5% y demora en corrección con 28 equivalente al 3%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 26, lo que equivale al 54% mas frente a abril con 48.

- Las 74 quejas equivalen al 1%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 24 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 12%. De 907 Notarias, se presentaron 40 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. Se presentaron 8 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 2 contra Curadores.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 100 lo que equivale al 10% menos frente a abril con 871 reclamos.

- Se recibieron 857 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 469 peticiones entre autoridades, 179 solicitudes inscripción medida cautelar, 108 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 94 información sobre bienes inmuebles y 7 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 294 traslados por no competencia equivalente al 6% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 172 traslados, 87 a notarias, 33 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil y 2 a Catastro.

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.