OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME OCTUBRE 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

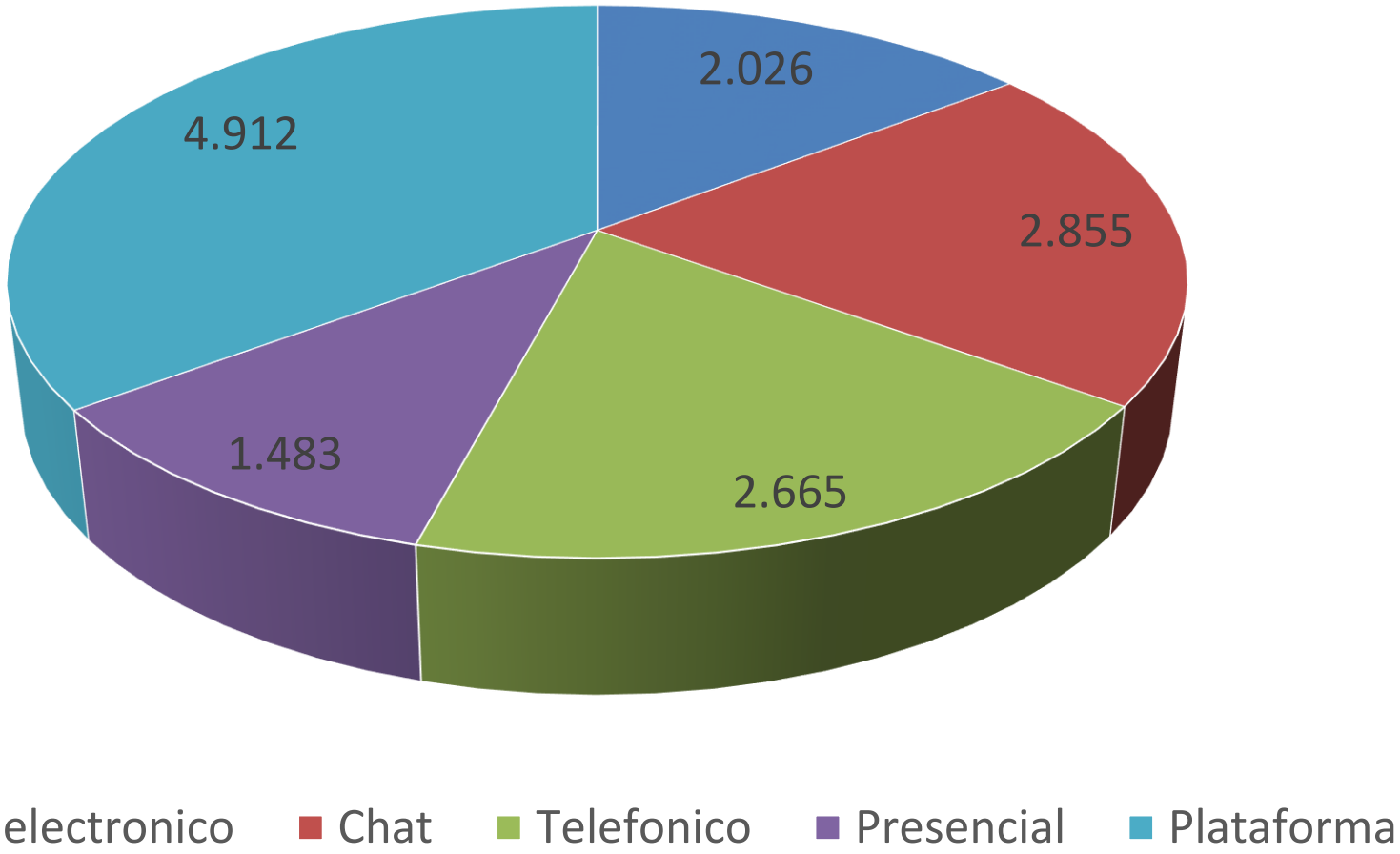
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 13.941

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Octubre	Porcentaje
Plataforma	4.912	35%
Chat	2.855	20%
Telefónico	2.665	19%
Correo electrónico	2.026	15%
Presencial	1.483	11%
Total	**13.941**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



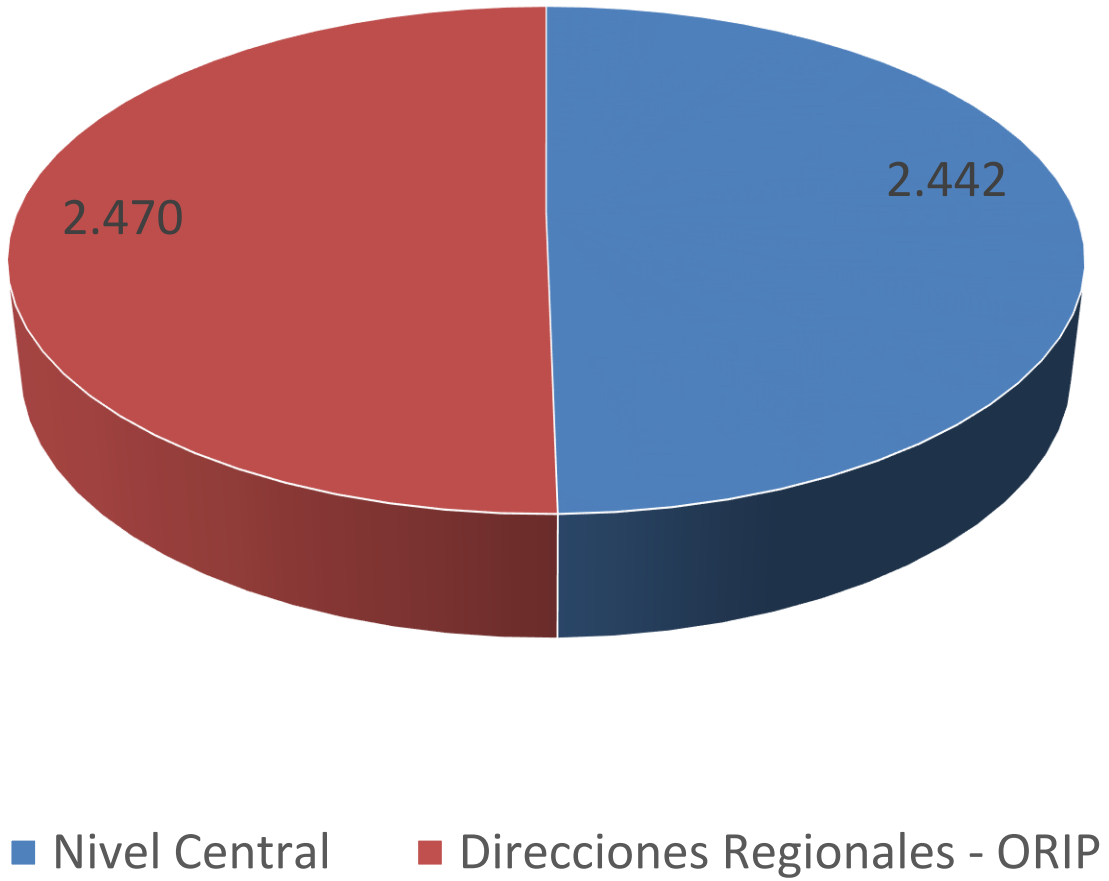
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.912

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.442	50%
Direcciones Regionales - ORIP	2.470	50%
Total	**4.912**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



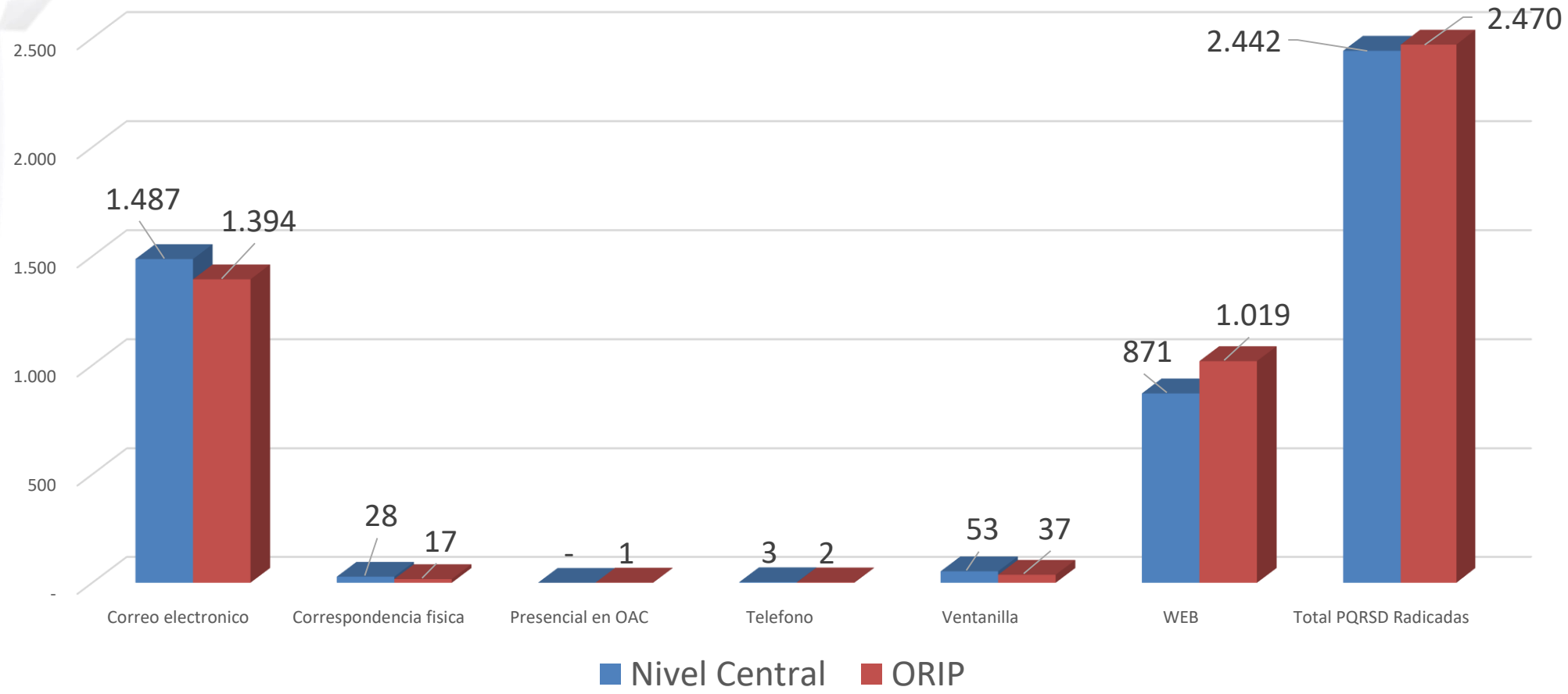
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.912

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.487	28	-	3	53	871	2.442
ORIP	1.394	17	1	2	37	1.019	2.470
Total	**2.881**	**45**	**1**	**5**	**90**	**1.890**	**4.912**
	59%	1%	0%	0%	2%	38%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.912

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	11	-	-	1	4	16
Delegada para el Registro	98	4	1	5	41	149
Delegada para P.R.F. de Tierras	73	3	-	5	34	115
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	1	2
Dirección Administrativa y Financiera	56	-	-	2	15	73
Dirección de Talento Humano	25	1	-	1	4	31
Dirección Regional Andina	1	-	-	-	-	1
Dirección Técnica de Registro	98	3	-	2	17	120
Dirección de Administración Notarial	86	1	-	4	35	126
Dirección de Contratación	1	-	-	-	2	3
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	222	6	1	20	127	376
IVC Catastral	23	-	1	-	2	26
Oficina Asesora de Planeación	4	-	-	-	2	6
Oficina Asesora Jurídica	84	4	-	5	32	125
Oficina de Atención al Ciudadano	667	6	-	6	537	1.216
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	-	1	2
Oficina de Tecnologías de la Información	19	-	-	-	6	25
Secretaria General	3	-	-	-	-	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	14	-	-	2	11	27
Total	**1.487**	**28**	**3**	**53**	**871**	**2.442**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	98	1	-	-	2	77	178
Caribe	228	2	-	1	7	185	423
Centro	712	11	1	-	26	496	1.246
Orinoquia	116	-	-	-	-	51	167
Pacifica	240	3	-	1	2	210	456
Total	**1.394**	**17**	**1**	**2**	**37**	**1.019**	**2.470**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 233

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Octubre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	174
Canal Virtual - Plataforma ORIP	59
Total	**233**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Sur	10
Bogotá Zona Norte	8
Cúcuta	4
Ibagué	4
Bogotá Zona Centro	3
Soledad	3
Tunja	3
Cali	2
Filandia	2
Manizales	2
Quibdó	2
Santa Marta	2
Sogamoso	2
Yopal	2
Acacias	1
Barranquilla	1
Istmina	1
Medellín Norte	1
Pitalito	1
San Gil	1
Santa Fe de Antioquia	1
Sopetran	1
Ubaté	1
Villavicencio	1
Total	**59**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Delegada para el Registro	31
Oficina de Atencion al Ciudadano	29
Direccion Tecnica de Registro	22
Delegada para P.R.F. de Tierras	16
Oficina Asesora Juridica	13
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	12
Oficina de Tecnologias de la Informacion	11
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	11
Direccion de Administracion Notarial	7
Direccion Administrativa y Financiera	5
Delegada para el Notariado	4
IVC Catastral	4
Direccion de Contratacion	3
Despacho del Superintendente	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	2
Direccion de Talento Humano	1
Oficina Asesora de Planeacion	1
Total	**174**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Octubre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.912
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	233
% No Conforme	**4,74%**

Fuente: Plataforma SISG

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

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.442

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	16	-	16	6	10
Delegada para el Registro	149	99	50	-	50
Delegada para P.R.F. de Tierras	115	70	45	-	45
Despacho del Superintendente	2	1	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	73	44	29	10	19
Dirección de Talento Humano	31	9	22	8	14
Dirección Regional Andina	1	1	-	-	-
Dirección Técnica de Registro	120	80	40	2	38
Dirección de Administración Notarial	126	97	29	2	27
Dirección de Contratación	3	3	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	376	95	281	94	187
IVC Catastral	26	13	13	-	13
Oficina Asesora de Planeación	6	6	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	125	10	115	-	115
Oficina de Atención al Ciudadano	1.216	1.216	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	1	-	1
Oficina de Tecnologías de la Información	25	24	1	-	1
Secretaria General	3	1	2	-	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	27	17	10	-	10
Total	**2.442**	**1.787**	**655**	**122**	**533**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3	1	11	5	5	-
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10	8	5	5	6	13
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28	19	41	29	24	24
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	9	8	27	36
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	2	4	-	-	3	1	4	9
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	2	6	6	5	5	6	2	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	1	-	-	-	-	1	1	5	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	-	9	2	2	-	1	1	-	-	2
Direccion Tecnica de Registro	3	7	16	17	15	12	-	7	-	2
Secretaria General	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
IVC Catastral	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Regional Centro	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-
Regional Caribe	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Regoinal Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**	**65**	**75**	**61**	**75**	**90**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**	**-11%**	**15%**	**-19%**	**23%**	**20%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

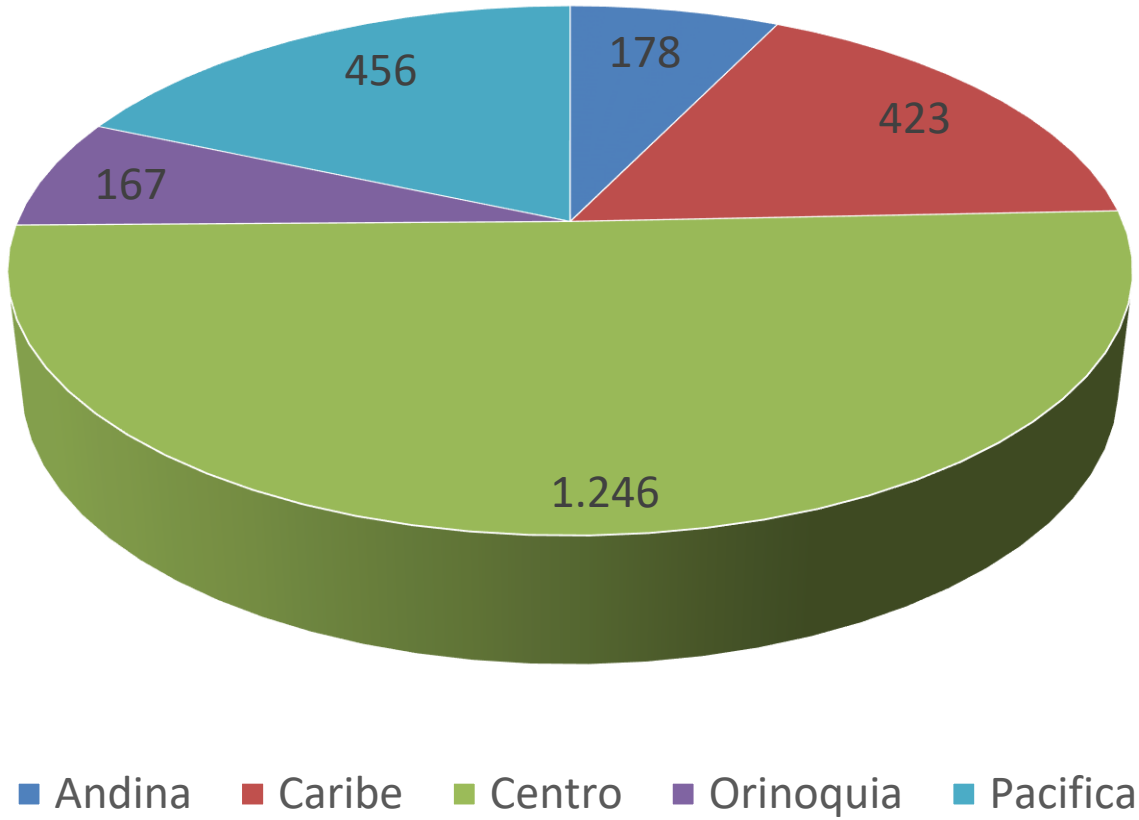
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.470

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	178	140	38	5	33
Caribe	423	329	94	25	69
Centro	1.246	984	262	58	204
Orinoquia	167	132	35	-	35
Pacifica	456	365	91	8	83
Total	**2.470**	**1.950**	**520**	**96**	**424**

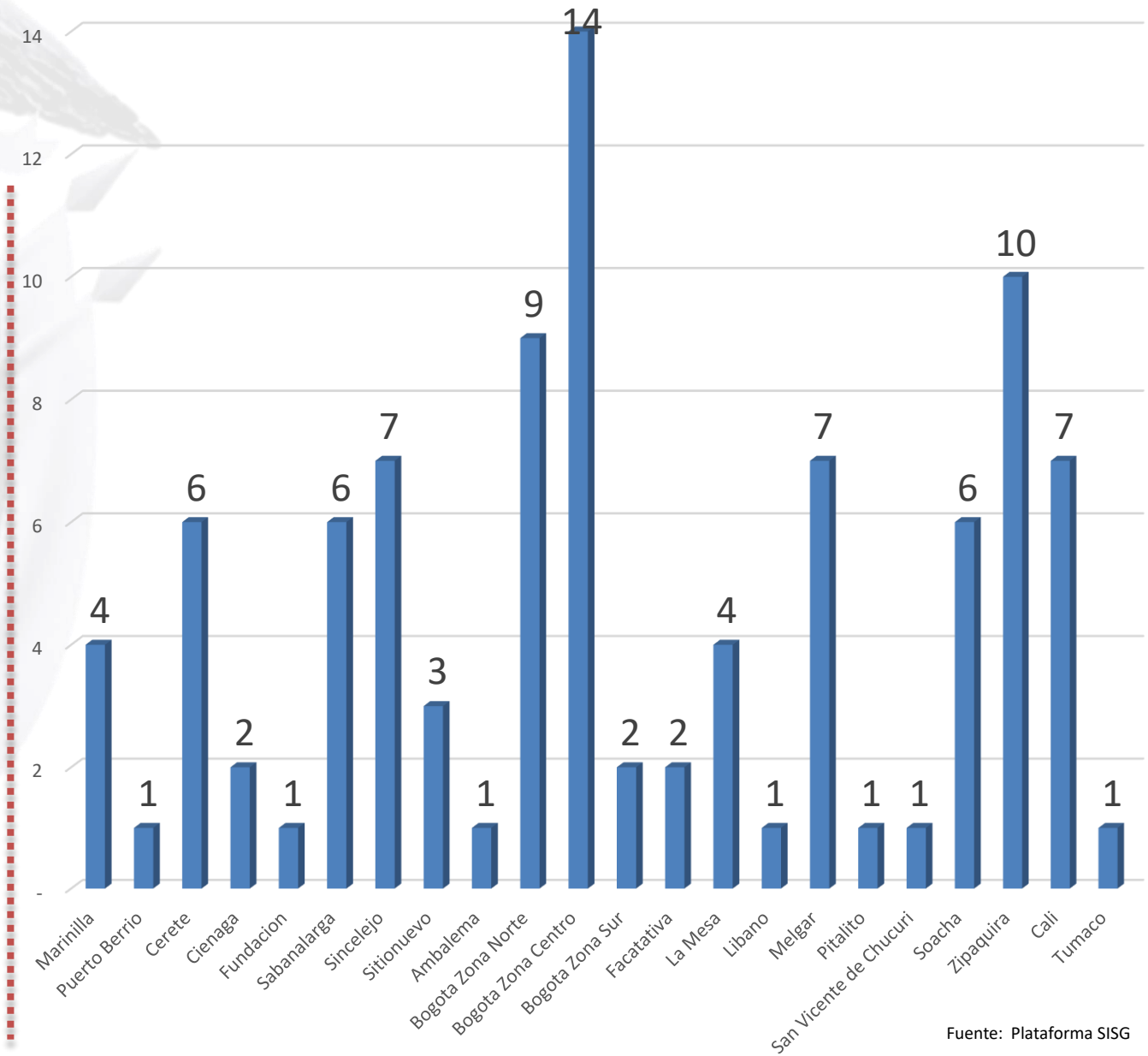
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas octubre - ORIP = 96

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	4
	Puerto Berrio	1
Caribe	Cerete	6
	Cienaga	2
	Fundacion	1
	Sabanalarga	6
	Sincelejo	7
	Sitionuevo	3
Centro	Ambalema	1
	Bogota Zona Norte	9
	Bogota Zona Centro	14
	Bogota Zona Sur	2
	Facatativa	2
	La Mesa	4
	Libano	1
	Melgar	7
	Pitalito	1
	San Vicente de Chucuri	1
	Soacha	6
	Zipaquira	10
Pacifico	Cali	7
	Tumaco	1
	Total	**96**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Andina	88	107	136	127	94	76	88	128	139	154
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810	1.284	831	327	243	261	198
Caribe	58	73	48	46	81	73	109	186	157	89
Orinoquia	7	9	15	9	1	13	1	1	2	-
Pacifica	117	61	132	91	55	21	19	36	29	14
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**	**1.515**	**1.014**	**544**	**594**	**588**	**455**
		-7%	**-3%**	**-6%**	**-51%**	**-33%**	**-46%**	**9%**	**-1%**	**-23%**

Fuente: Plataforma SISG

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Andina	Amalfi	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	1	1	2	2	-	1	-	-
	Girardota	-	1	3	-	-	-	-	-	1	-
	La Dorada	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Manizales	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-
	Manzanares	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Marinilla	80	97	121	115	90	65	87	125	137	152
	Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Medellin Sur	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Moniquira	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1
	Rionegro	-	-	2	6	-	2	-	1	-	-
	Riosucio	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Salamina	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Santa Rosa de Cabal	5	7	5	4	-	-	-	-	-	-
	Turbo	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
	Total	**88**	**107**	**136**	**127**	**94**	**76**	**88**	**128**	**139**	**154**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Centro	Ambalema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Armero	1	1	-	-	-	-	1	3	3	-
	Bogota Zona Norte	12	28	60	32	11	12	17	22	22	28
	Bogota Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406	639	350	150	-	37	44
	Bogota Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077	412	317	75	38	24	11
	Caqueza	3	1	5	2	1	3	4	7	-	3
	Cachira	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
	Charala	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-
	Choconta	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Convencion	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1
	Cucuta	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	El Cocuy	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Espinal	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-
	Facatativa	-	3	12	1	23	9	15	83	59	2
	Fresno	3	5	10	10	14	9	1	-	1	1
	Fusagasuga	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
	Girardot	8	14	8	1	-	-	-	-	-	-
	Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Guamo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Honda	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
	Ibague	5	1	2	3	3	7	-	1	-	1
	La Mesa	30	40	57	49	54	44	9	14	27	30
	La Plata	-	-	2	-	-	1	4	-	2	1
	Libano	1	3	3	3	5	10	3	-	1	3
	Melgar	-	3	-	-	-	11	10	20	22	21
	Miraflores	-	-	-	-	-	2	1	2	2	-
	Moniquira	-	1	5	10	-	3	-	5	1	-
	Neiva	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Pacho	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Pitalito	2	2	1	1	1	-	-	3	2	1
	Puerto Boyaca	-	-	2	2	4	4	4	2	3	3
	Purificacion	-	1	1	2	4	-	1	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	San Vicente de Chucurri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Soacha	46	136	94	101	62	35	27	33	35	35
	Soata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Socorro	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Socha	1	2	2	2	3	-	-	-	-	-
	Sogamoso	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Tunja	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Velez	6	9	13	11	5	-	-	-	-	-
	Zipaquira	178	219	245	91	36	11	2	1	16	10
	Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**	**1.284**	**831**	**327**	**243**	**261**	**198**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Caribe	Barranquilla	-	9	2	10	1	7	-	-	2	-
	Cartagena	-	-	-	-	1	7	7	-	-	-
	Cerete	30	33	1	3	3	3	31	28	37	51
	Cienaga	11	11	9	9	12	12	12	7	4	6
	Chimichagua	4	2	1	-	-	1	-	-	2	-
	Corozal	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	El Banco	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
	Fundacion	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
	Lorica	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Mompos	1	-	-	-	-	-	-	1	1	2
	Monteria	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
	Montelibano	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	Riohacha	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Sabanalarga	5	1	12	2	6	8	3	1	3	7
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	2	-	-		-	-
	San Marcos	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Sahagun	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-
	Since	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Sincelejo	-	-	-	-	2	4	2	-	3	7
	Sitionuevo	-	9	12	12	17	14	14	13	9	12
	Soledad	-	2	6	6	35	15	37	135	93	-
	Plato	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Valledupar	1	3	2	-	-	-	1	-	-	-
	Total	**58**	**73**	**48**	**46**	**81**	**73**	**109**	**186**	**157**	**89**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Pacifica	Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Buenaventura	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-
	Buga	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Cali	50	40	82	59	23	1	6	8	-	11
	Cartago	-	1	1	1	1	1	1	10	10	-
	Ipiales	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
	La Union	2	5	-	-	-	-	-	1	-	-
	Nuqui	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
	Pasto	-	1	3	2	6	6	9	10	4	1
	Palmira	29	-	39	16	4	8	-	5	10	-
	Patia El Bordo	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
	Popayan	14	7	-	2	-	-	-	-	-	-
	Puerto Lopez	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-
	Puerto Tejada	-	2	-	-	1	2	-	-	-	-
	Quibdo	-	2	6	7	9	1	2	-	-	-
	Roldanillo	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Sevilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Tumaco	2	-	-	-	-	-	-	-	1	2
	Tuquerres	1	1	1	-	-	1	-	-	-	-
	Santander de Quilichao	17	-	-	1	1	-	-	-	1	-
	Total	**117**	**61**	**132**	**91**	**55**	**21**	**19**	**36**	**29**	**14**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Florencia	2	-	9	1	-	4	-	-	-	-
	Puerto Asis	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Paz de Ariporo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Puerto Lopez	3	9	4	7	-	4	-	-	-	-
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	San Martin	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	San Vicente del Caguan	-	-	2	1	-	4	-	-	-	-
	Villavicencio	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Total	**7**	**9**	**15**	**9**	**1**	**13**	**1**	**1**	**2**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

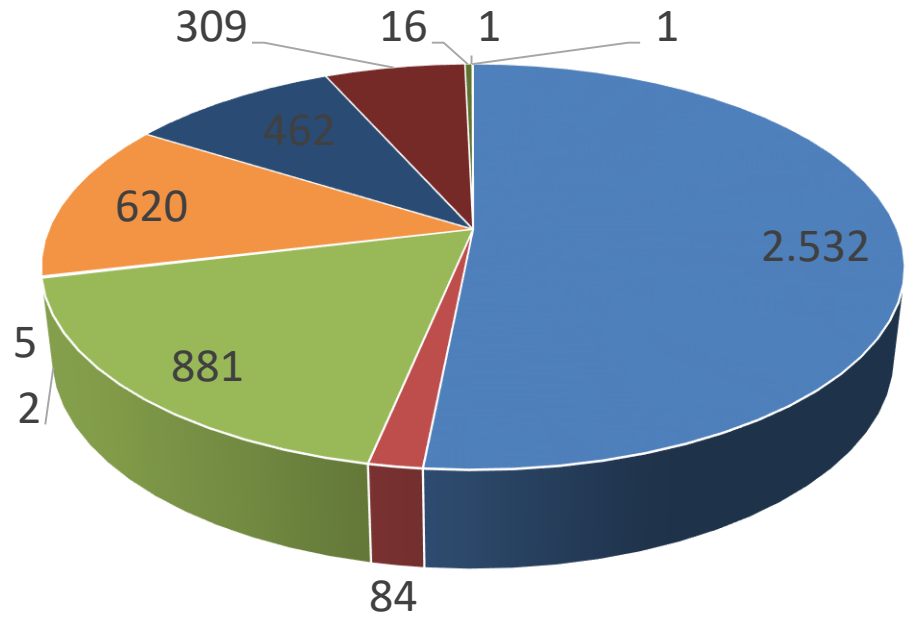
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.532	52%
2	Quejas	84	2%
3	Reclamos	881	18%
4	Sugerencias	2	0%
5	Denuncias por corrupción	5	0%
6	Peticiones entre autoridades	620	13%
8	Peticiones incompletas	462	9%
9	Traslado por no competencia	309	6%
10	Otros	16	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	1	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.532

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	460	18%
	Tramite registral	399	16%
	Solicitud orientacion registral	234	9%
	Informacion estado tramite registral	226	9%
	Interés Particular	190	8%
	Información General Registral	146	6%
	Consultas Juridicas	114	5%
	Solicitud de Documentos	91	4%
	Tramite nivel central	90	4%
	Información General Notarial	84	3%
	Solicitud orientacion notarial	69	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	64	3%
	Actualizacion base de datos	44	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	34	1%
	Informacion estado solicitud correccion	32	1%
	Información General areas administrativas	31	1%
	Informacion estado proceso de registro	17	1%
	Certificado de no propiedad	15	1%
	Informacion Sucesion	14	1%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	13	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	12	0%
	Estado recurso apelacion	11	0%
	Certificado especial de pertenencia	11	0%
	Solicitud convenio VUR	10	0%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	8	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	8	0%
	Recurso de reposicion	8	0%
	Estudio existencia derechos reales	8	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	7	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	7	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Solicitud bono pensional	6	0%
	Numero de matricula por traslado	6	0%
	Recurso de apelacion	6	0%
	Formalizacion	5	0%
	Curadurias	5	0%
	Estado recurso reposicion	5	0%
	Estado actuacion administrativa	5	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
	Solicitud certificacion de aportes	4	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	4	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	4	0%
	Informacion estadistica	3	0%
	Concurso de meritos	2	0%
	Solicitud orientacion curadurias	2	0%
	Solicitud orientacion Registro - Catastro	2	0%
	Estado de recurso de queja	2	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Restitucion de turno	1	0%
	Total	**2.532**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Quejas = 84

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	27	32%
Notario	45	54%
Curador	1	1%
Funcionario	9	11%
Catastro	2	2%
Total	**84**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Públicos	195	27	14%
Notarios	907	45	5%
Curador	75	1	1%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	9	0%
Catastro	-	2	-
Total		**84**	

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Reclamos = 881

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	324	37%
Tramite Notarial	198	22%
Solicitud de correccion	89	10%
Demora tramite registral	72	8%
Servicios en Linea	59	7%
No prestacion del servicio notarial	38	4%
Mala prestacion del servicio registral	27	3%
Mala prestacion del servicio notarial	22	2%
Mala prestacion del servicio catastro	14	2%
Demora correccion	12	1%
Demora proceso de registro	6	1%
Tramite Nivel Central	4	0%
Licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
No prestacion del servicio registral	3	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	3	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	2	0%
No prestacion del servicio curadurias	1	0%
Error de base de datos	1	0%
Solicitud de subsidio	1	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
Total	**881**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 5

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	4	80%
	Notarias	1	20%
	Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 620

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	394	64%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	98	16%
	Información sobre bienes inmuebles	65	10%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	60	10%
	Prohibicion de enajenar	3	0%
	Total	**620**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 462

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	462	100%
	Total	**462**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 309

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	147	48%
	Notarias	127	41%
	Registraduria (Registros civiles)	26	8%
	Catastro	6	2%
	Curadurias	2	1%
	Gobernaciones (Impuesto de Registro)	1	0%
	Total	**309**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 16

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	16	100%
	Total	**16**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 1

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

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoría	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 4.912 equivalente al 35%, seguido del canal chat con 2.855 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 20%, En tercer lugar el canal telefónico con 2.665 llamadas, equivalente al 19%. En cuarto lugar, el correo electrónico con 2.026 equivalente al 15% y por último el canal presencial con 1.483 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 11%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en octubre correspondiente a 13.941 con septiembre equivalente a 13.423, se observa un crecimiento del 4%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.855 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 8% pasando de 3.102 en septiembre a 2.885 en octubre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 10% pasando de 2.432 en septiembre a 2.665 en octubre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 33% pasando de 1.523 en septiembre a 2.026 en octubre. De los cuales 1.189 se respondieron de manera inmediata y 837 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 6% pasando de 5.232 en septiembre a 4.912 en octubre.

- Se observa un crecimiento del 31% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.134 en septiembre a 1.483 en octubre.

- Para atender las 2.665 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 908 llamadas equivalente al 34%. La *1268* atendió 730 llamadas, equivalente al 27%. La *1217* atendió 725 llamadas equivalente al 27%. La *1272* atendió 240 llamadas equivalente al 9% y la Línea 01-8000-911616 atendió 62 llamadas equivalente al 2%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.532 lo que equivale al 52%. En segundo lugar los reclamos con un total de 881 equivalente al 18%. En tercer lugar están las peticiones entre autoridades con el 13%, equivalente a 620 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 462, equivalente al 6%. En quinto lugar traslado por no competencia con 309, equivalente al 6% y por último las quejas con 84, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 141, lo que equivale al 5% menos frente a septiembre con 2.673 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.532 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: solicitud de corrección con 460 equivalente al 18%, seguido de trámite registral con 399, equivalente al 16%. En tercer lugar solicitud de orientación registral con 234, equivalente al 9%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 226 equivalente al 9% y en quinto lugar interés particular con 190, equivalente al 8%.

- Se recibieron 881 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 324 equivalente al 37%, seguido trámite notarial con 198, equivalente al 22%, solicitud de corrección con 89, equivalente al 10%, demora trámite registral con 72 equivalente al 8% y servicios en línea con 59, equivalente al 7%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 18, lo que equivale al 27% más frente a septiembre con 66.

- Las 84 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 27 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 45 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. Se presentaron 9 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP), 2 contra Catastro y una contra Curador.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 39 lo que equivale al 5% más frente a septiembre con 842 reclamos.

- Se recibieron 620 peticiones entre autoridades equivalente al 13% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 394 peticiones entre autoridades, 98 solicitudes inscripción medida cautelar, 65 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 60 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 3 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 39 traslados por no competencia equivalente al 6% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 147 traslados, 127 a notarias, 26 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 6 a Catastro, 2 a Curadurías y una a Gobernaciones por 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 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.