OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME AGOSTO 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

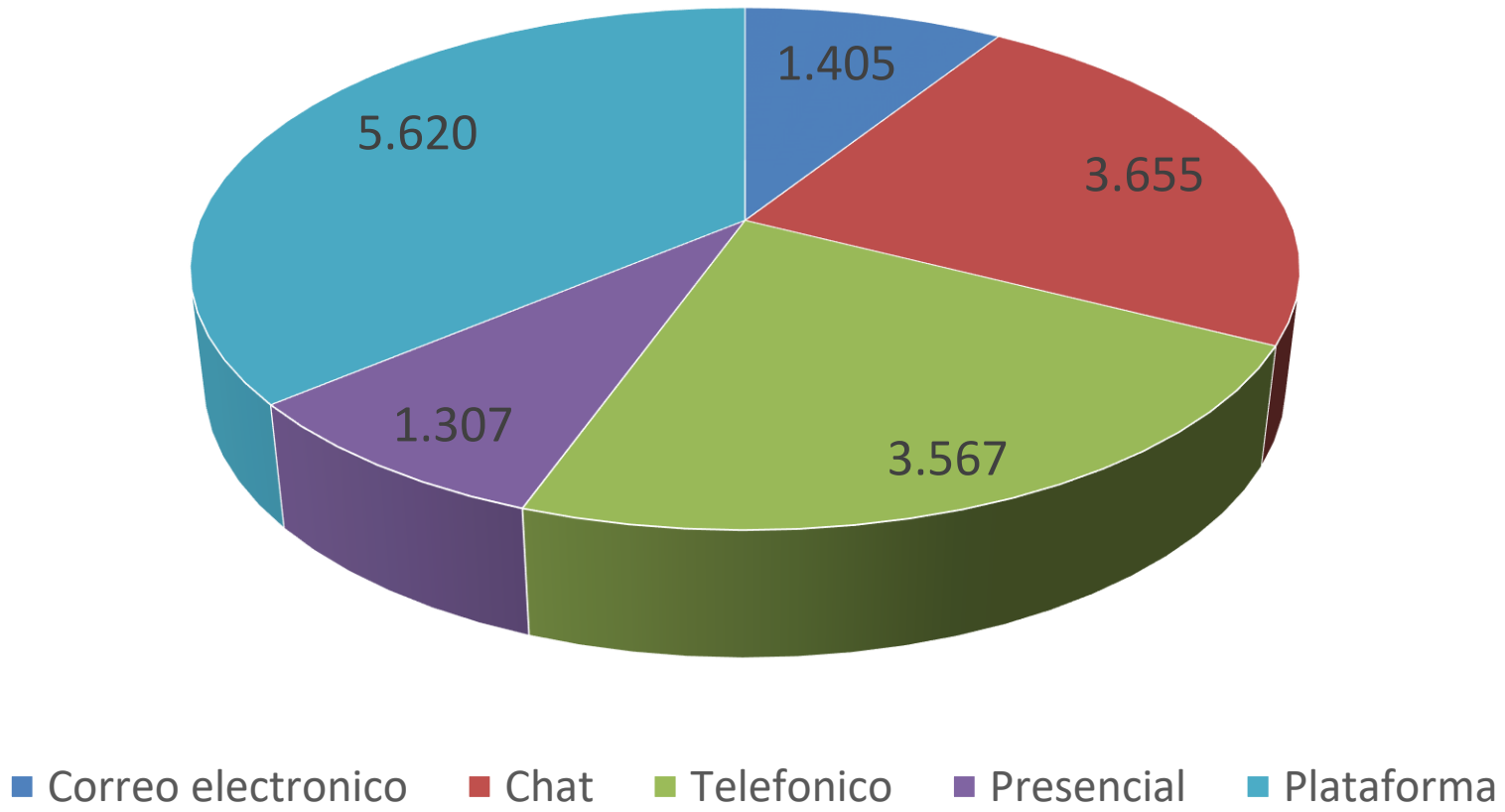
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 15.554

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Agosto	Porcentaje
Plataforma	5.620	36%
Chat	3.655	23%
Telefónico	3.567	23%
Correo electrónico	1.405	9%
Presencial	1.307	8%
Total	**15.554**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



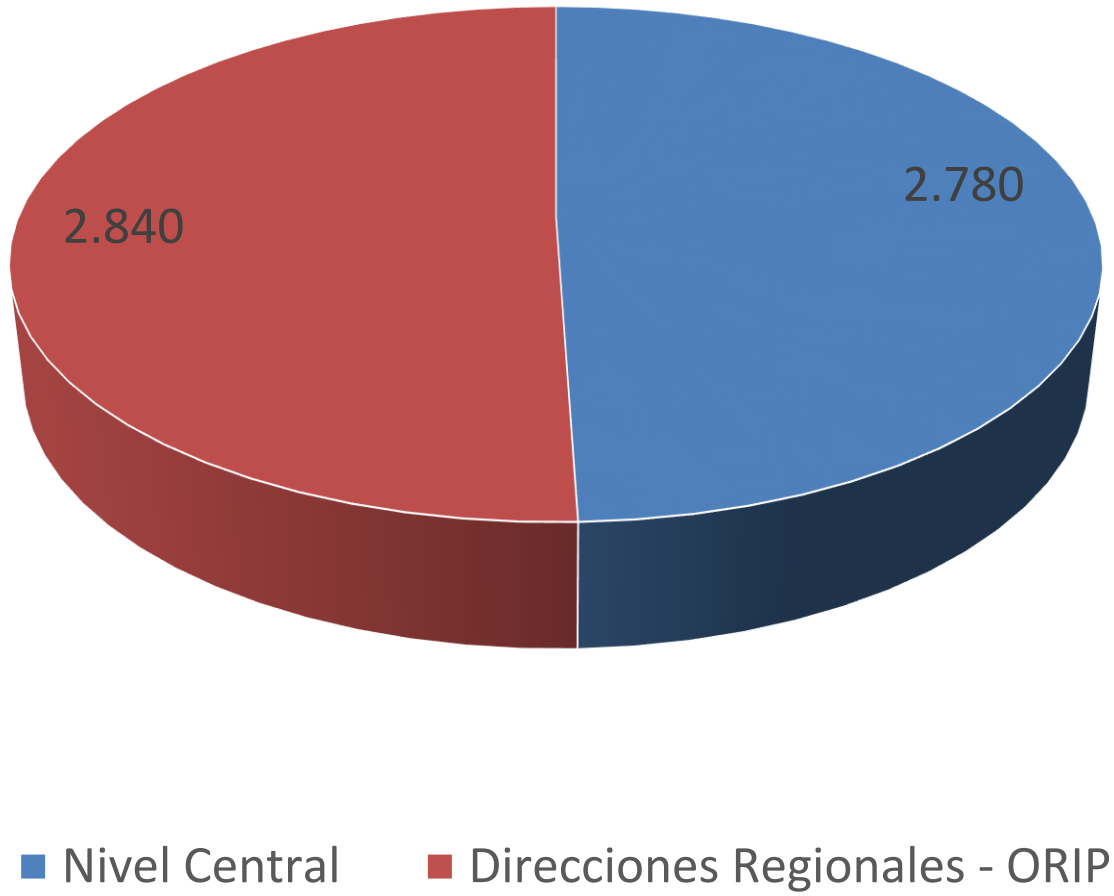
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.620

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.780	49%
Direcciones Regionales - ORIP	2.840	51%
Total	**5.620**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



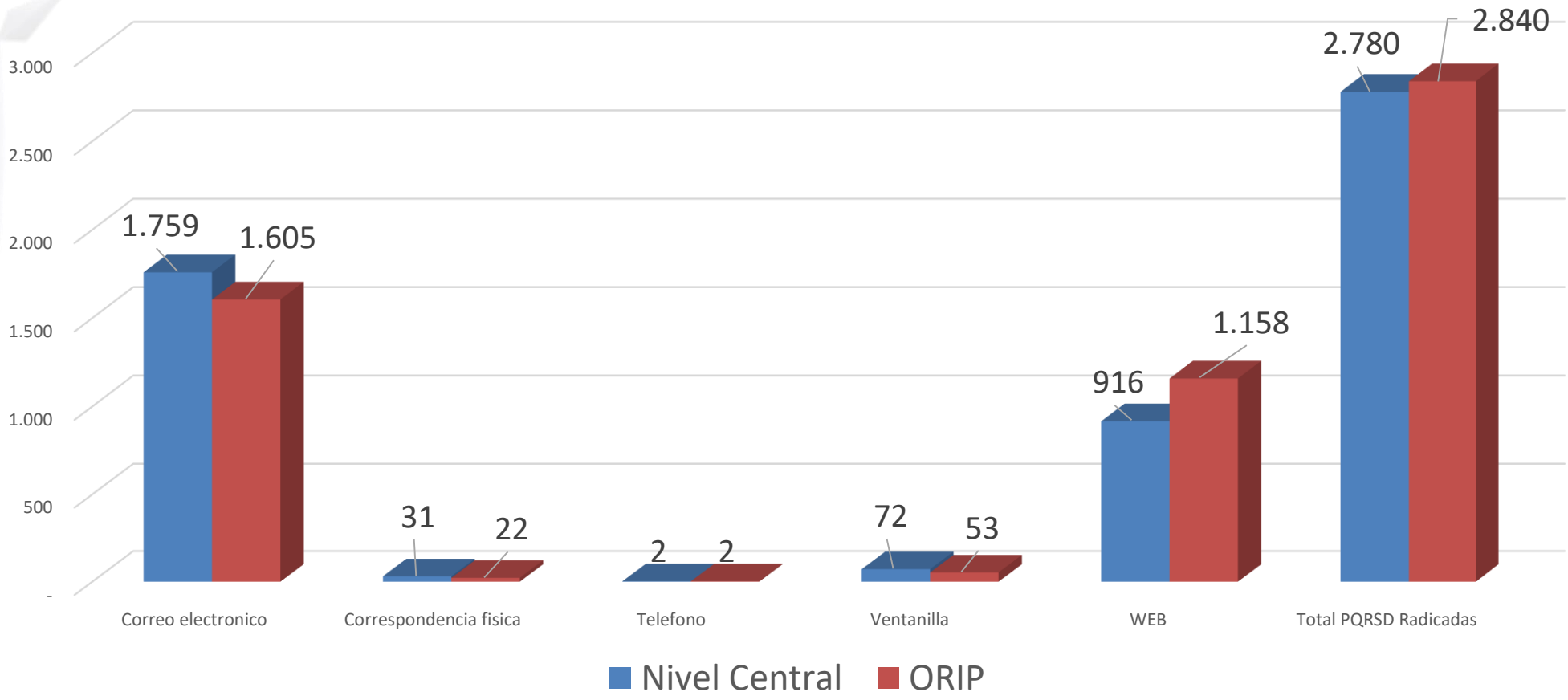
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.620

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.759	31	2	72	916	2.780
ORIP	1.605	22	2	53	1.158	2.840
Total	**3.364**	**53**	**4**	**125**	**2.074**	**5.620**
	60%	1%	0%	2%	37%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.620

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	13	-	-	2	1	16
Delegada para el Registro	80	4	-	8	25	117
Delegada para P.R.F. de Tierras	89	3	-	2	28	122
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	83	-	-	3	17	103
Dirección de Talento Humano	22	-	-	-	6	28
Dirección regional Centro	1	-	-	-	-	1
Dirección Técnica de Registro	89	5	-	2	21	117
Dirección de Administración Notarial	57	-	1	15	25	98
Dirección de Contratación	3	-	-	-	5	8
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	251	8	1	14	170	444
IVC Catastral	22	-	-	1	6	29
Oficina Asesora de Planeación	2	-	-	-	-	2
Oficina Asesora Jurídica	75	4	-	7	36	122
Oficina de Atención al Ciudadano	901	5	-	16	549	1.471
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	-	-	-	2	5
Oficina de Tecnologías de la Información	46	-	-	-	9	55
Secretaria General	2	-	-	-	-	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	20	2	-	2	15	39
Total	**1.759**	**31**	**2**	**72**	**916**	**2.780**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	129	2	-	-	97	228
Caribe	238	3	-	1	185	427
Centro	903	17	2	52	619	1.593
Orinoquia	136	-	-	-	84	220
Pacifica	199	-	-	-	173	372
Total	**1.605**	**22**	**2**	**53**	**1.158**	**2.840**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 286

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Agosto
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	198
Canal Virtual - Plataforma ORIP	88
Total	**286**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Norte	19
Cali	8
Ibagué	7
Tunja	6
Cúcuta	4
Medellín Sur	4
Sogamoso	4
Bogotá Zona Sur	3
Yopal	3
Barrancabermeja	2
Bogotá Zona Centro	2
Montería	2
Palmira	2
Paz de Ariporo	2
Popayán	2
Rionegro	2
Amalfi	1
Ambalema	1
Arauca	1
Armenia	1
Barbacoas	1
Barranquilla	1
Chinacota	1
Fusagasugá	1
Manizales	1
Pasto	1
Piedecuesta	1
Quibdó	1
Ramiriqui	1
Riohacha	1
San Gil	1
Santa Fe de Antioquia	1
Total	**88**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	27
Delegada para el Registro	22
Delegada para P.R.F. de Tierras	21
Dirección Técnica de Registro	19
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	16
Oficina Asesora Jurídica	16
Dirección de Administración Notarial	14
Oficina de Tecnologías de la Información	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	12
Dirección Administrativa y Financiera	10
Delegada para el Notariado	6
Dirección de Talento Humano	6
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	5
Dirección de Contratación	4
Secretaria General	4
Oficina Asesora de Planeación	2
IVC Catastral	1
Total	**198**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Agosto
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.620
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	286
% No Conforme	**5,09%**

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 agosto cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.780

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	16	4	12	5	7
Delegada para el Registro	117	62	55	1	54
Delegada para P.R.F. de Tierras	122	98	24	-	24
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	103	73	30	4	26
Dirección de Talento Humano	28	15	13	4	9
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	117	87	30	3	27
Dirección de Administración Notarial	98	60	38	-	38
Dirección de Contratación	8	8	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	444	92	352	97	255
IVC Catastral	29	7	22	1	21
Oficina Asesora de Planeación	2	-	2	-	2
Oficina Asesora Jurídica	122	22	100	-	100
Oficina de Atención al Ciudadano	1.471	1.471	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	5	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	55	45	10	2	8
Secretaria General	2	2	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	39	26	13	-	13
Total	**2.780**	**2.078**	**702**	**117**	**585**

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)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3	1	11	5
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10	8	5	5
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28	19	41	29
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
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2
Oficina Asesora Juridica	2	1	2	4	-	-	3	1
Oficina Asesora de Planeacion	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
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	-	9	2	2	-	1	1	-
Direccion Tecnica de Registro	3	7	16	17	15	12	-	7
Secretaria General	-	-	1	-	-	1	-	-
IVC Catastral	-	-	-	-	-	-	-	1
Regional Centro	-	-	-	-	1	1	1	1
Regional Caribe	2	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**	**65**	**75**	**61**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**	**-11%**	**15%**	**-19%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

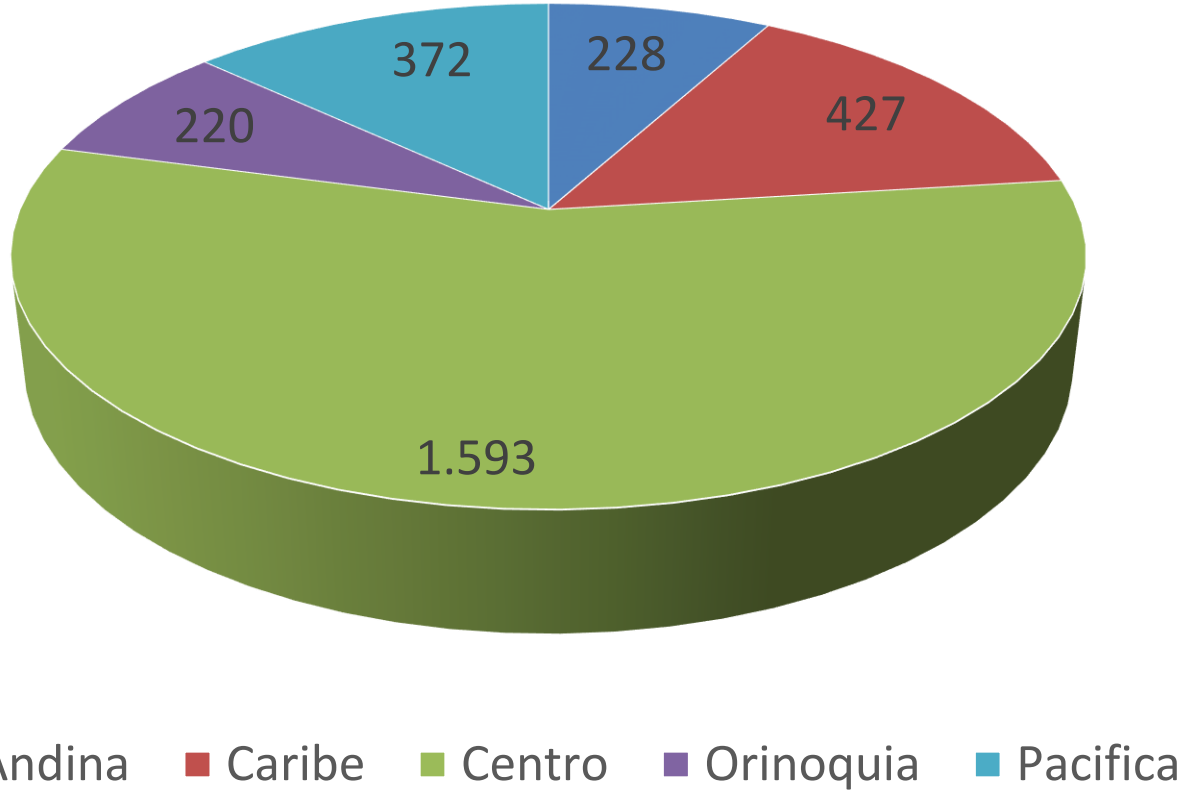
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.840

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	228	161	67	5	62
Caribe	427	322	105	40	65
Centro	1.593	1.117	476	90	386
Orinoquia	220	167	53	1	52
Pacifica	372	198	174	23	151
Total	**2.840**	**1.965**	**875**	**159**	**716**

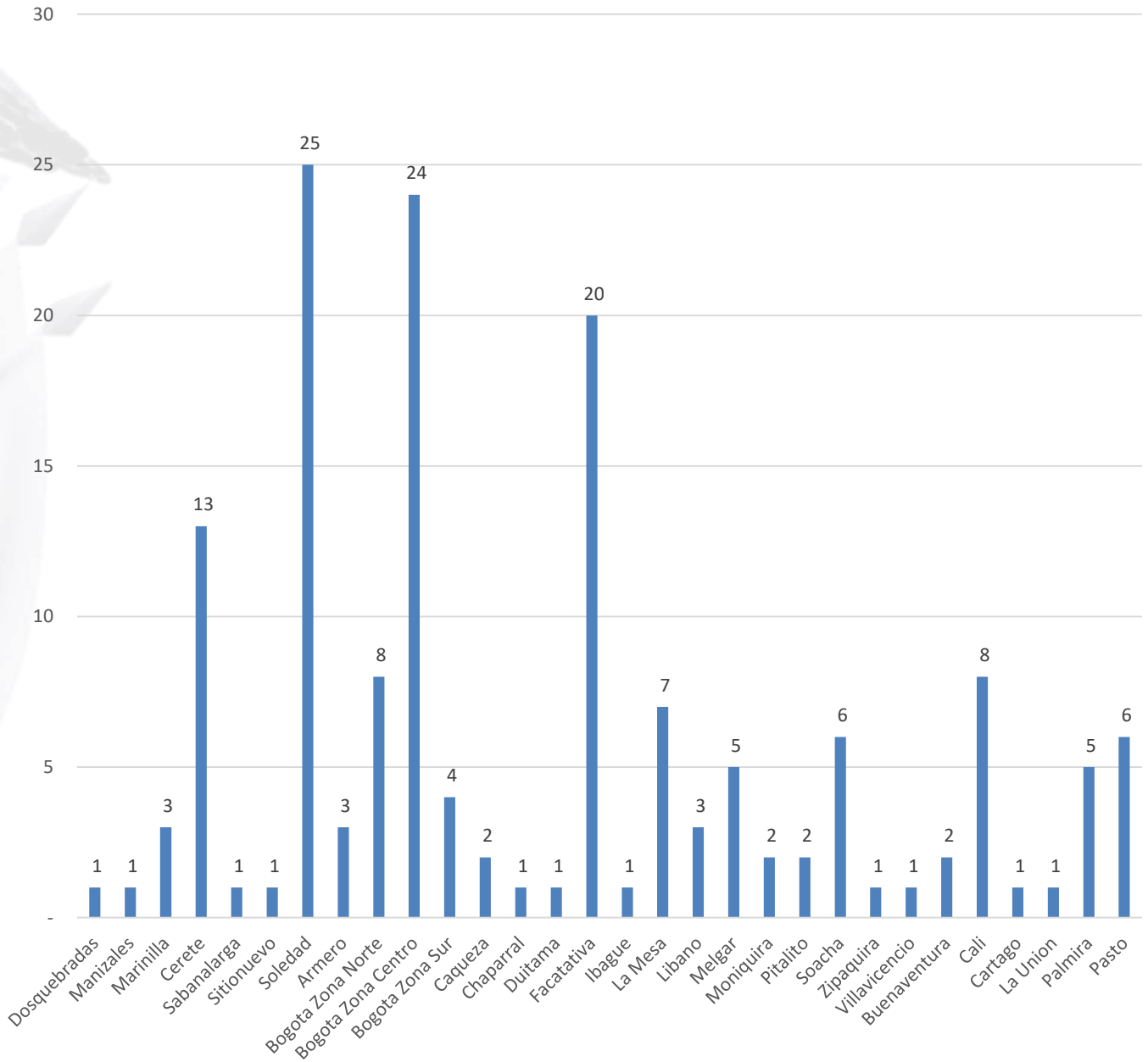
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas agosto - ORIP = 159

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Dosquebradas	1
	Manizales	1
	Marinilla	3
Caribe	Cerete	13
	Sabanalarga	1
	Sitionuevo	1
	Soledad	25
Centro	Armero	3
	Bogotá Zona Norte	8
	Bogotá Zona Centro	24
	Bogotá Zona Sur	4
	Caqueza	2
	Chaparral	1
	Duitama	1
	Facatativá	20
	Ibagué	1
	La Mesa	7
	Líbano	3
	Melgar	5
	Moniquira	2
	Pitalito	2
	Soacha	6
	Zipaquirá	1
Orinoquia	Villavicencio	1
Pacifica	Buenaventura	2
	Cali	8
	Cartago	1
	La Unión	1
	Palmira	5
	Pasto	6
	Total	**159**

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)	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)
Andina	88	107	136	127	94	76	88	128
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810	1.284	831	327	243
Caribe	58	73	48	46	81	73	109	186
Orinoquia	7	9	15	9	1	13	1	1
Pacifica	117	61	132	91	55	21	19	36
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**	**1.515**	**1.014**	**544**	**594**
		-7%	**-3%**	**-6%**	**-51%**	**-33%**	**-46%**	**9%**

Fuente: Plataforma SISG

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)	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)
Amalfi	-	1	-	-	-	-	-	-
Dosquebradas	-	-	1	1	2	2	-	1
Girardota	-	1	3	-	-	-	-	-
La Dorada	3	-	-	-	-	-	-	-
Manizales	-	-	-	-	-	1	-	1
Manzanares	-	1	1	-	-	-	-	-
Marinilla	80	97	121	115	90	65	87	125
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	-	1	-
Medellin Sur	-	-	-	-	-	4	-	-
Miraflores	-	-	-	-	1	-	-	-
Moniquira	-	-	-	-	1	-	-	-
Puerto Berrio	-	-	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**

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)	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)
Armero	1	1	-	-	-	-	1	3
Bogota Zona Norte	12	28	60	32	11	12	17	22
Bogota Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406	639	350	150	-
Bogota Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077	412	317	75	38
Caqueza	3	1	5	2	1	3	4	7
Cachira	1	1	1	1	1	1	1	1
Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	4
Charala	-	-	-	-	1	-	1	1
Choconta	-	-	-	-	-	-	-	1
Concepcion	-	-	-	-	-	-	-	-
Convencion	1	-	-	-	-	-	1	1
Cucuta	1	1	-	2	-	-	-	-
Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1
El Cocuy	-	-	-	1	-	-	-	-
Espinal	-	-	1	1	1	-	-	-
Facatativa	-	3	12	1	23	9	15	83
Fresno	3	5	10	10	14	9	1	-
Fusagasuga	-	-	2	-	-	-	-	-
Girardot	8	14	8	1	-	-	-	-
Guamo	-	-	-	-	-	1	-	-
Honda	-	-	1	-	1	-	-	-
Ibague	5	1	2	3	3	7	-	1
La Mesa	30	40	57	49	54	44	9	14
La Plata	-	-	2	-	-	1	4	-
Libano	1	3	3	3	5	10	3	-
Melgar	-	3	-	-	-	11	10	20
Miraflores	-	-	-	-	-	2	1	2
Moniquira	-	1	5	10	-	3	-	5
Neiva	1	-	-	-	-	-	-	-
Pacho	-	-	-	-	1	-	-	-
Pitalito	2	2	1	1	1	-	-	3
Puerto Boyaca	-	-	2	2	4	4	4	2
Purificacion	-	1	1	2	4	-	1	-
Ramiriqui	-	-	1	1	-	-	-	-
San Gil	-	-	-	-	1	1	-	-
Soacha	46	136	94	101	62	35	27	33
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
Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**	**1.284**	**831**	**327**	**243**

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)	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)
Barranquilla	-	9	2	10	1	7	-	-
Cartagena	-	-	-	-	1	7	7	-
Cerete	30	33	1	3	3	3	31	28
Cienaga	11	11	9	9	12	12	12	7
Chimichagua	4	2	1	-	-	1	-	-
Corozal	1	-	-	1	-	-	-	-
El Banco	-	-	-	-	1	1	1	-
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	1	-	1	-
Lorica	-	-	-	-	-	1	-	-
Mompos	1	-	-	-	-	-	-	1
Monteria	-	-	-	1	-	-	-	-
Montelibano	1	1	-	1	-	-	-	-
Riohacha	1	-	-	1	-	-	-	-
Sabanalarga	5	1	12	2	6	8	3	1
San Juan del Cesar	1	1	-	-	2	-	-	
Sahagun	1	1	2	-	-	-	-	-
Since	-	-	-	-	-	-	-	1
Sincelejo	-	-	-	-	2	4	2	-
Sitionuevo	-	9	12	12	17	14	14	13
Soledad	-	2	6	6	35	15	37	135
Plato	1	-	1	-	-	-	-	-
Valledupar	1	3	2	-	-	-	1	-
Total	**58**	**73**	**48**	**46**	**81**	**73**	**109**	**186**

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)	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)
Buenaventura	-	-	-	1	1	-	-	2
Buga	-	-	-	1	-	-	-	-
Cali	50	40	82	59	23	1	6	8
Cartago	-	1	1	1	1	1	1	10
Ipiales	-	-	-	-	-	1	-	-
La Unión	2	5	-	-	-	-	-	1
Nuqui	1	1	-	-	1	-	-	-
Pasto	-	1	3	2	6	6	9	10
Palmira	29	-	39	16	4	8	-	5
Patía El Bordo	1	1	-	-	-	-	1	-
Popayán	14	7	-	2	-	-	-	-
Puerto López	-	-	-	-	8	-	-	-
Puerto Tejada	-	2	-	-	1	2	-	-
Quibdó	-	2	6	7	9	1	2	-
Roldanillo	-	-	-	1	-	-	-	-
Tumaco	2	-	-	-	-	-	-	-
Tuquerres	1	1	1	-	-	1	-	-
Santander de Quilichao	17	-	-	1	1	-	-	-
Total	**117**	**61**	**132**	**91**	**55**	**21**	**19**	**36**

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)	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)
Florencia	2	-	9	1	-	4	-	-
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	-	-	-	
San Vicente del Caguan	-	-	-	-	-	4	-	-
Villavicencio	2	-	-	-	-	-	-	1
Total	**7**	**9**	**15**	**9**	**1**	**13**	**1**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

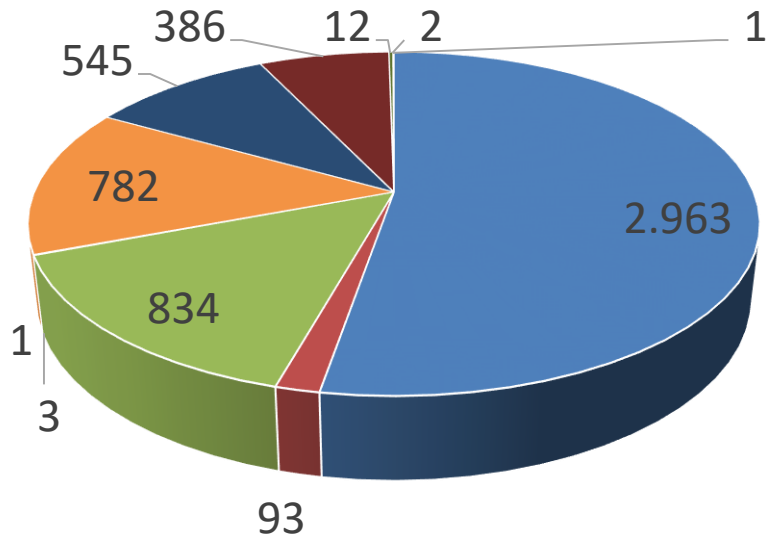
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.963	53%
2	Quejas	93	2%
3	Reclamos	834	15%
4	Sugerencias	3	0%
5	Denuncias por corrupción	1	0%
6	Peticiones entre autoridades	782	14%
8	Peticiones incompletas	545	10%
9	Traslado por no competencia	386	7%
10	Otros	12	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	2	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.963

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clase	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de correccion	585	20%
Tramite registral	516	17%
Solicitud orientacion registral	293	10%
Informacion estado tramite registral	254	9%
Interés Particular	245	8%
Información General Registral	183	6%
Tramite nivel central	126	4%
Consultas Juridicas	107	4%
Información General Notarial	80	3%
Solicitud de Documentos	68	2%
Solicitud orientacion notarial	58	2%
Actualizacion base de datos	55	2%
Información General areas administrativas	49	2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	42	1%
Informacion estado solicitud correccion	40	1%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	33	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	23	1%
Recurso de apelacion	20	1%
Certificado especial de pertenencia	15	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	0%
Recurso de reposicion	12	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	10	0%
Estado recurso apelacion	10	0%
Informacion Sucesion	10	0%
Informacion estado proceso de registro	9	0%
Certificado de no propiedad	9	0%
Formalizacion	8	0%
Soporte consulta indice de propietarios	8	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	7	0%
Informacion Testamento	7	0%
Estado actuacion administrativa	6	0%
Estudio existencia derechos reales	6	0%
Estado recurso reposicion	5	0%
Solicitud convenio VUR	5	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	5	0%
Curadurias	4	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	4	0%
Solicitud bono pensional	4	0%
Solicitud certificacion de aportes	3	0%
Solicitud de Subsidio	2	0%
Solicitud orientacion curadurias	2	0%
Solicitud orientacion Registro - Catastro	2	0%
Numero de matricula por traslado	2	0%
Restitucion de turno	2	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
Concurso de meritos	1	0%
Informes de Congresistas	1	0%
Informacion estadistica	1	0%
Catastro Multiproposito - Convenio	1	0%
Recurso de queja	1	0%
Total	**2.963**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 93

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	33	35%
Notario	48	52%
Curador	3	3%
Funcionario	4	4%
Catastro	5	5%
Total	**93**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Públicos	195	33	17%
Notarios	907	48	5%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	4	0%
Curador	75	3	4%
Catastro	-	5	-
Total		**93**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 834

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	290	35%
Tramite Notarial	214	26%
Demora tramite registral	79	9%
Servicios en Linea	44	5%
Solicitud de correccion	44	5%
Mala prestacion del servicio notarial	44	5%
Mala prestacion del servicio registral	32	4%
No prestacion del servicio notarial	29	3%
Demora correccion	17	2%
Mala prestacion del servicio catastro	11	1%
Tramite Nivel Central	10	1%
No prestacion del servicio registral	9	1%
Mala prestacion del servicio curadurias	3	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	0%
Demora proceso de registro	2	0%
Agilizadores Electronicos	1	0%
No prestacion del servicio curadurias	1	0%
Informacion Pagina Web	1	0%
Total	**834**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	50%
	Nivel central	2	50%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 1

Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por Corrupcion	1	100%
Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 782

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	509	65%
Solicitud inscripcion medida cautelar	129	16%
Solicitud cancelacion medida cautelar	73	9%
Informacion sobre bienes inmuebles	66	8%
Prohibicion de enajenar	5	1%
Total	**782**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 545

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	545	100%
Total	**545**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 386

Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslados	190	49%
Notarias	151	39%
Registraduria (Registros civiles)	35	9%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	4	1%
Curadurias	3	1%
Catastro	3	1%
Total	**386**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 12

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	12	100%
	Total	**12**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	2	100%
	Total	**2**	**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 5.620 equivalente al 36%, seguido de los canales telefónico con 3.567 llamadas y chat con 3.665 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 23% cada uno. En tercer lugar el correo electrónico con 1.405 equivalente al 9% y por último el canal presencial con 1.307 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 8%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en julio correspondiente a 13.621 con agosto equivalente a 15.554, se observa un crecimiento del 14%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.665 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 26% pasando de 2.843 en julio a 3.665 en agosto.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 1% pasando de 3.548 en julio a 3.567 en agosto.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 2% pasando de 1.382 en julio a 1.405 en agosto. De los cuales 1.405 se respondieron de manera inmediata y 830 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 15% pasando de 4.885 en julio a 5.620 en Agosto.

- Se observa un crecimiento del 36% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 963 en julio a 1.307 en agosto.

- Para atender las 3.573 llamadas telefónicas, se utilizaron seis extensiones: la *1268* atendió 814 llamadas y la *1172* atendió 803 equivalente al 23% cada una, la *1080* atendió 707 llamadas equivalente al 20%, la *1217* atendió 644 llamadas equivalente al 18%. La *1272* atendió 503 llamadas equivalente al 14% y la Línea 01-8000-911616 atendió 96 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 2.963 lo que equivale al 53%. En segundo lugar los reclamos con un total de 834 equivalente al 15%. En tercer lugar están las peticiones entre autoridades con el 14%, equivalente a 782 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 545, equivalente al 10%. En quinto lugar traslado por no competencia con 386, equivalente al 7% y por último las quejas con 93, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 495, lo que equivale al 20% mas frente a julio con 2.468 solicitudes.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 2.963 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: solicitud de corrección con 585 equivalente al 20%. seguido de trámite registral con 516 equivalente al 17%. En tercer lugar solicitud de orientación registral con 293, equivalente al 10%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 254 equivalente al 9% y en quinto lugar interés particular con 245, equivalente al 8%.

- Se recibieron 834 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 290 equivalente al 35%, seguido trámite notarial con 214, equivalente al 26%, demora trámite registral con 79 equivalente al 9%, servicios en línea y solicitud de corrección con 44, equivalente al 5% cada uno.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 23, lo que equivale al 33% mas frente a julio con 70.

- Las 93 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 33 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 17%. De 907 Notarias, se presentaron 48 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. Se presentaron 4 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP), 3 contra Curadores y 5 contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 48 lo que equivale al 6% mas frente a julio con 786 reclamos.

- Se recibieron 782 peticiones entre autoridades equivalente al 14% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 509 peticiones entre autoridades, 129 solicitudes inscripción medida cautelar, 73 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 66 información sobre bienes inmuebles y 5 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 386 traslados por no competencia equivalente al 7% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 190 traslados, 151 a notarias, 35 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 impuesto de registro y 3 a Curadurías y Catastro respectivamente.

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.