OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME ABRIL 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

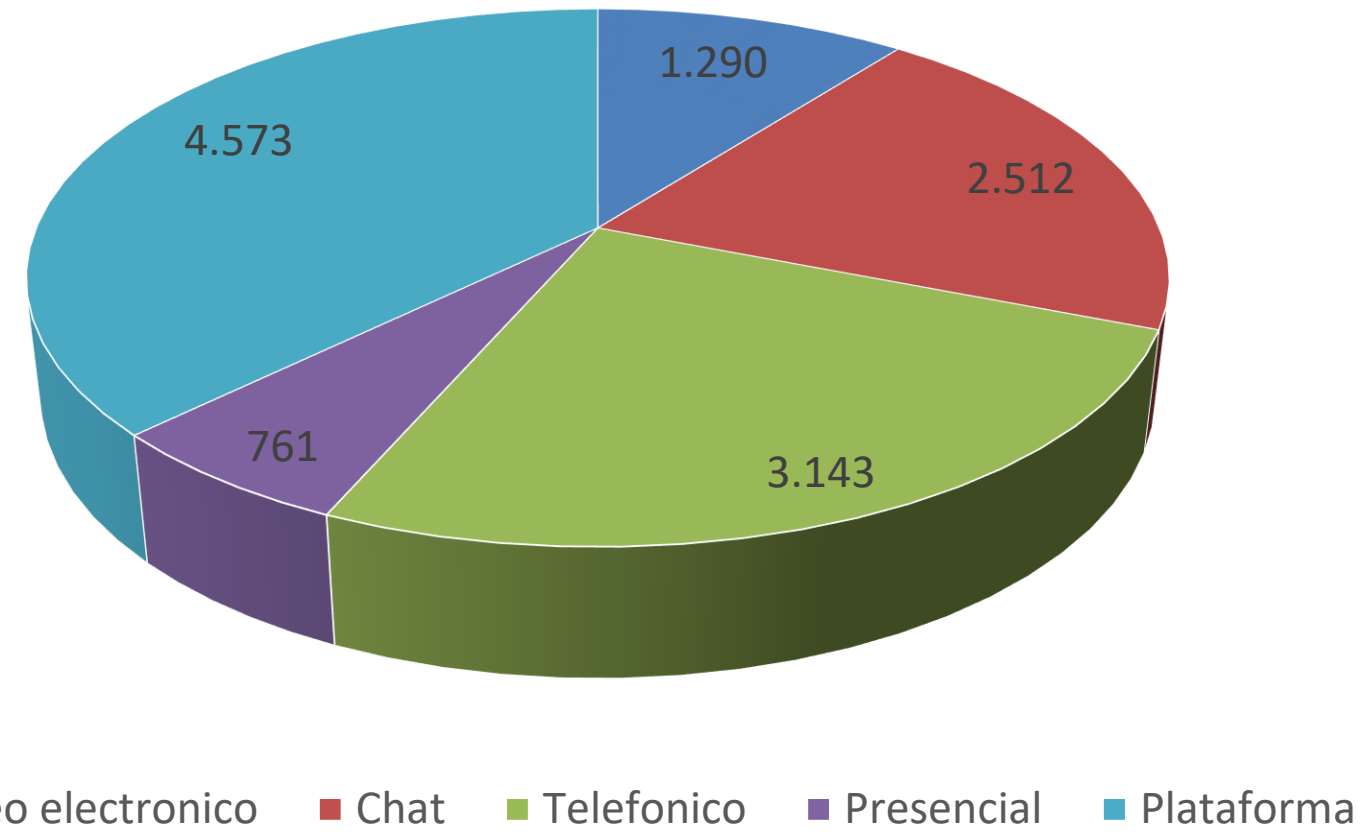
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 12.279

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Abril	Porcentaje
Plataforma	4.573	37%
Telefónico	3.143	26%
Chat	2.512	20%
Correo electrónico	1.290	11%
Presencial	761	6%
Total	**12.279**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



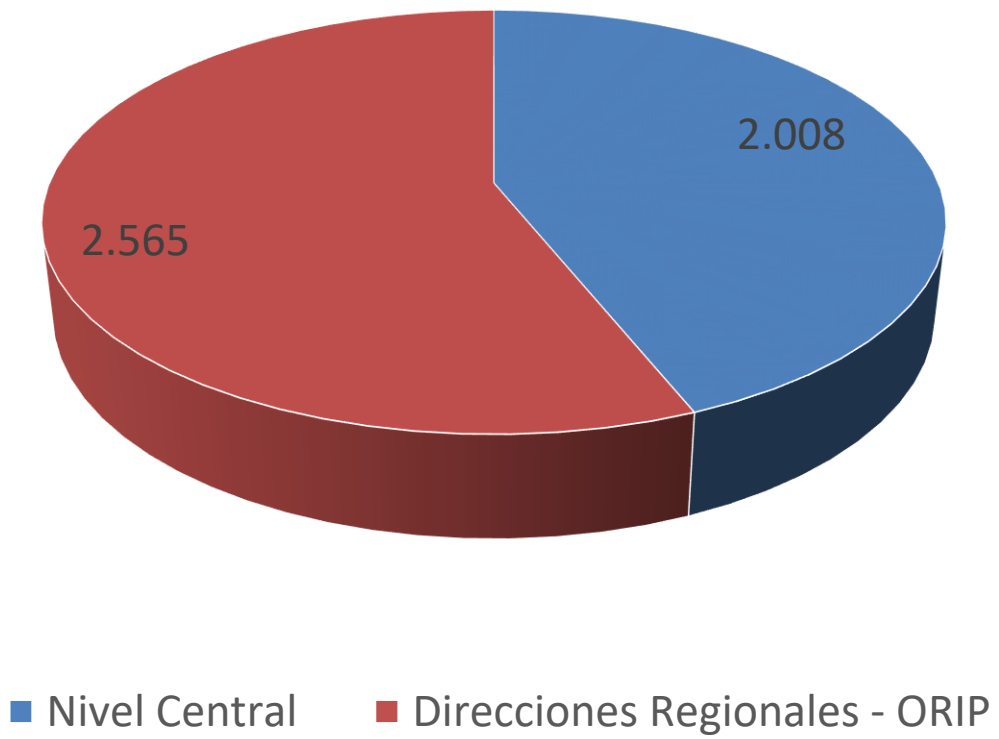
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.573

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.008	44%
Direcciones Regionales - ORIP	2.565	56%
Total	**4.573**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



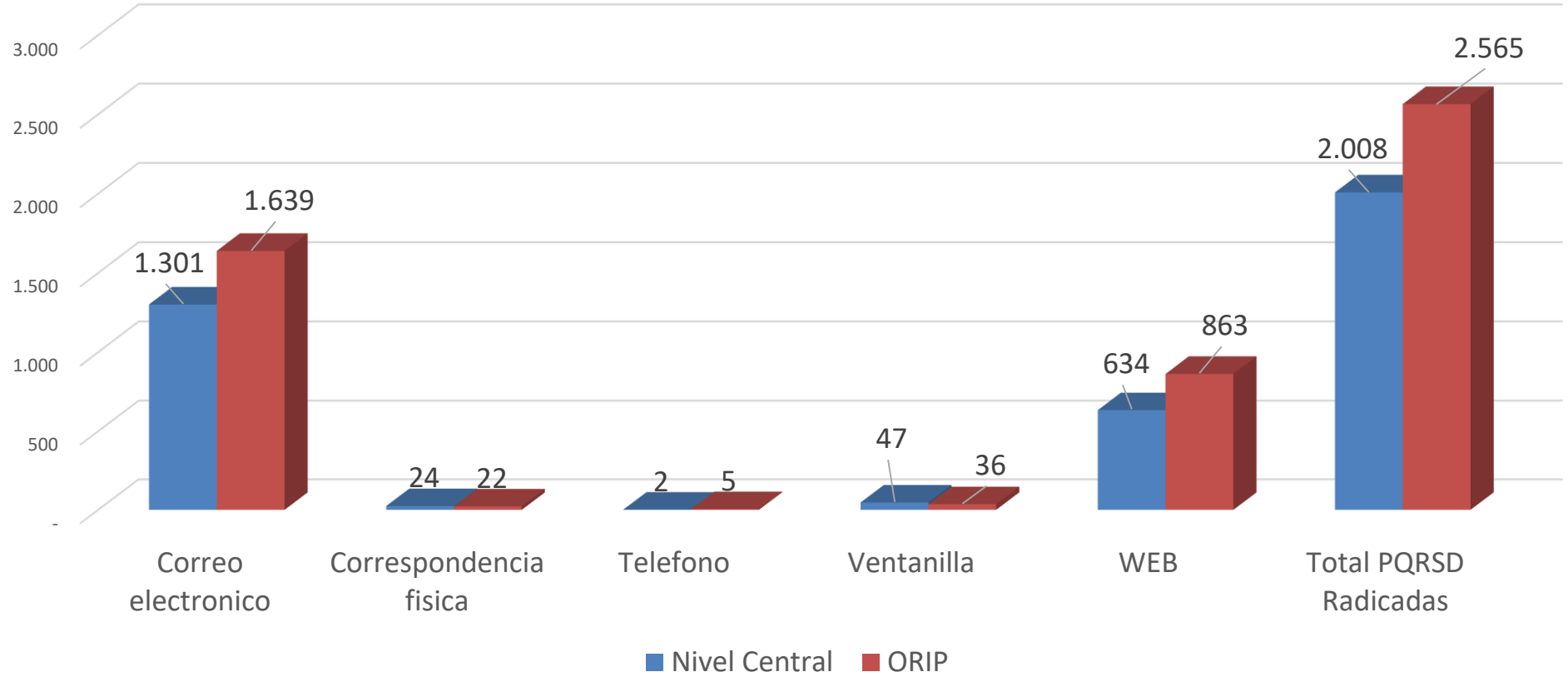
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.573

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electrónico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.301	24	2	47	634	2.008
ORIP	1.639	22	5	36	863	2.565
Total	**2.940**	**46**	**7**	**83**	**1.497**	**4.573**
	64%	1%	0%	2%	33%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.573

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electrónico	Correspondencia física	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	2	-	-	1	-	3
Delegada para el Registro	62	3	-	4	34	103
Delegada para P.R.F. de Tierras	100	-	-	4	16	120
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	43	1	-	2	23	69
Dirección de Talento Humano	24	-	-	-	1	25
Dirección regional Centro	1	-	-	-	-	1
Dirección Técnica de Registro	126	2	-	3	31	162
Dirección de Administración Notarial	16	-	-	4	5	25
Dirección de Contratación	4	-	-	-	1	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	165	6	-	7	111	289
IVC Catastral	10	2	-	2	9	23
Oficina Asesora de Planeación	2	-	-	-	4	6
Oficina Asesora Jurídica	60	3	-	6	7	76
Oficina de Atención al Ciudadano	628	6	1	10	375	1.020
Oficina de control disciplinario interno	21	1	-	2	6	30
Oficina de Tecnologías de la Información	8	-	-	-	2	10
Secretaria General	4	-	-	-	2	6
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	24	-	1	2	7	34
Total	**1.301**	**24**	**2**	**47**	**634**	**2.008**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	158	5	-	-	115	278
Caribe	258	6	1	4	145	414
Centro	914	7	1	26	451	1.399
Orinoquia	119	2	2	3	28	154
Pacifica	190	2	1	3	124	320
Total	**1.639**	**22**	**5**	**36**	**863**	**2.565**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 186

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	114
Canal Virtual - Plataforma ORIP	72
Total	**186**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
SOGAMOSO	7
BOGOTA NORTE	6
SILVIA	6
BARRANQUILLA	4
CARTAGENA	4
BOGOTA ZONA CENTRO	3
BOGOTA ZONA SUR	3
BUCARAMANGA	3
CALI	3
MEDELLIN NORTE	3
MEDELLIN SUR	3
TUNJA	3
ARMENIA	2
CHAPARRAL	2
DUITAMA	2
SINCELEJO	2
VILLAVICENCIO	2
ARAUCA	1
FACATATIVA	1
FLORENCIA	1
GIRARDOTA	1
HONDA	1
IBAGUE	1
MIRAFLORES	1
MOCOA	1
PEREIRA	1
SANTA FE DE ANTIOQUIA	1
SOPETRAN	1
TULUA	1
YOPAL	1
ZIPAQUIRA	1
Total	**72**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Técnica de Registro	22
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	19
Delegada para P.R.F. de Tierras	14
Oficina de Atención al Ciudadano	12
Delegada para el Registro	11
Direccion Administrativa y Financiera	8
Oficina de Tecnologias de la Informacion	6
Oficina Asesora Juridica	5
Direccion de Administracion Notarial	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Delegada para el Notariado	2
Direccion de Talento Humano	2
Secretaria General	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2
Direccion regional Pacifica	1
IVC Catastral	1
Total	**114**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Abril
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.573
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	186
% No Conforme	**4,07%**

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 abril cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.008

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	3	-	3	-	3
Delegada para el Registro	103	21	82	-	82
Delegada para P.R.F. de Tierras	120	33	87	-	87
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	69	34	35	-	35
Dirección de Talento Humano	25	4	21	5	16
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	162	82	80	3	77
Dirección de Administración Notarial	25	18	7	-	7
Dirección de Contratación	5	-	5	-	5
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	289	7	282	-	282
IVC Catastral	23	1	22	-	22
Oficina Asesora de Planeación	6	-	6	-	6
Oficina Asesora Jurídica	76	1	75	-	75
Oficina de Atención al Ciudadano	1.020	1.012	8	-	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	30	6	24	-	24
Oficina de Tecnologías de la Información	10	5	5	-	5
Secretaria General	6	3	3	-	3
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	34	-	34	-	34
Total	**2.008**	**1.228**	**780**	**8**	**772**

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)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21
Despacho del Superintendente	-	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	1	2
Delegada parea el Notariado	8	8	-	7
Oficina Asesora Jurídica	2	1	2	4
Oficina Asesora de Planeación	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-
Dirección de Contratación	2	6	6	5
Oficina de Tecnologías de la Información	-	1	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	-	1	-
Dirección Administración Notarial	-	9	2	2
Dirección Técnica de Registro	3	7	16	17
Secretaria General	-	-	1	-
Regional Caribe	2	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**
		5%	**12%**	**-14%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

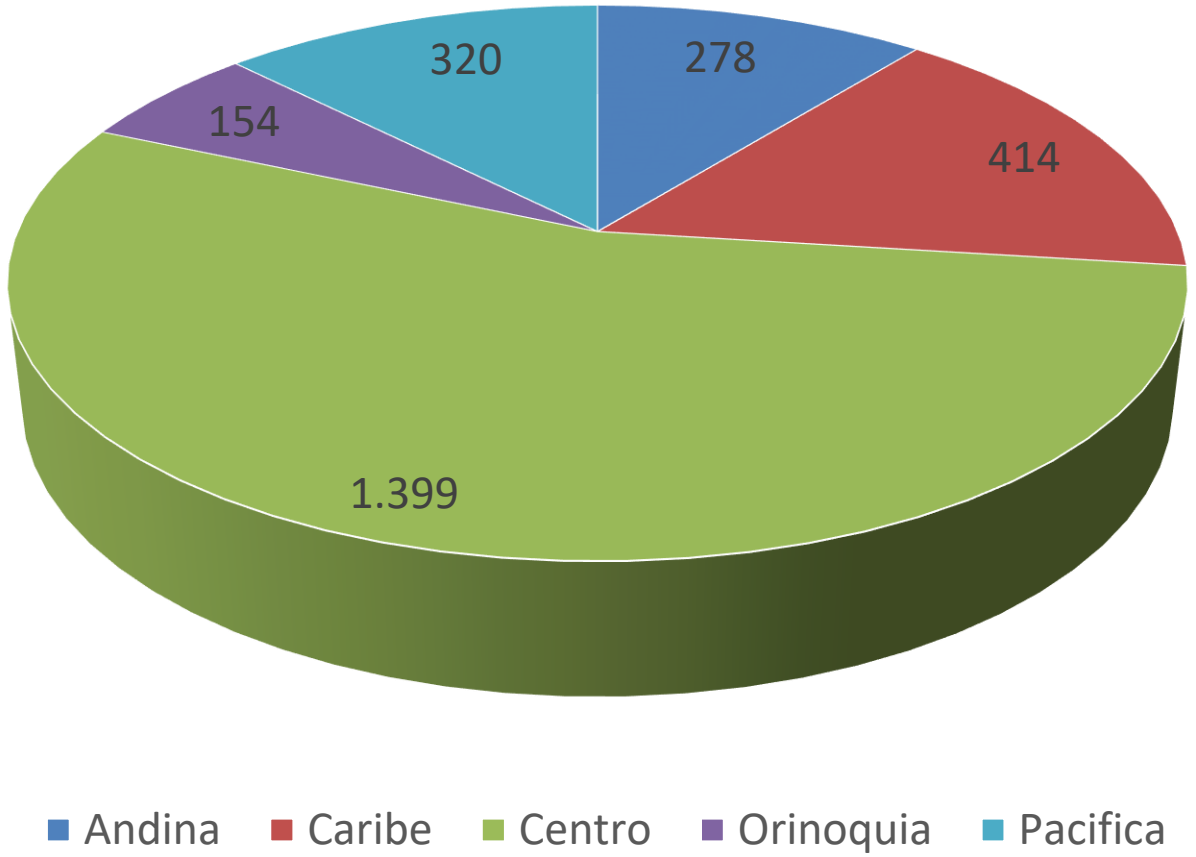
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.565

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	278	135	143	-	143
Caribe	414	175	239	16	223
Centro	1.399	394	1.005	71	934
Orinoquia	154	104	50	1	49
Pacifica	320	144	176	8	168
Total	**2.565**	**952**	**1.613**	**96**	**1.517**

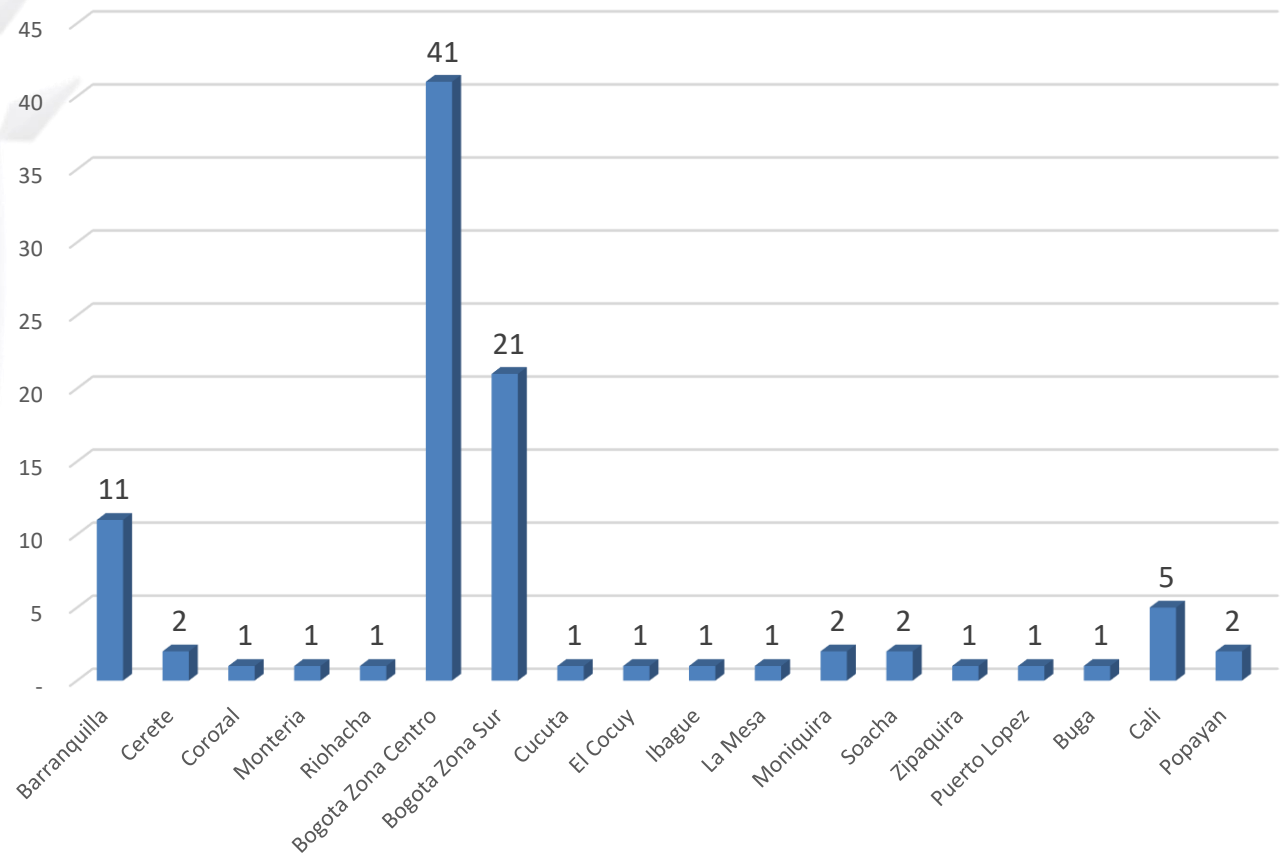
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas abril - ORIP = 96

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Caribe	Barranquilla	11
	Cerete	2
	Corozal	1
	Montería	1
	Riohacha	1
Centro	Bogotá Zona Centro	41
	Bogotá Zona Sur	21
	Cúcuta	1
	El Cocuy	1
	Ibagué	1
	La Mesa	1
	Moniquita	2
	Soacha	2
	Zipaquirá	1
Orinoquia	Puerto López	1
Pacifica	Buga	1
	Cali	5
	Popayán	2
	Total	**96**

Fuente: Plataforma SISG

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)
Andina	88	107	136	127
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810
Caribe	58	73	48	46
Orinoquia	7	9	15	9
Pacifica	117	61	132	91
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**
		-7%	**-3%**	**-6%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

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)
Centro	Armero	1	1	-	-
	Bogotá Zona Norte	12	28	60	32
	Bogotá Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406
	Bogotá Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077
	Caqueza	3	1	5	2
	Cachira	1	1	1	1
	Convención	1	-	-	-
	Cúcuta	1	1	-	2
	El Cocuy	-	-	-	1
	Espinal	-	-	1	1
	Facatativá	-	3	12	1
	Fresno	3	5	10	10
	Fusagasugá	-	-	2	-
	Girardot	8	14	8	1
	Honda	-	-	1	-
	Ibagué	5	1	2	3
	La Mesa	30	40	57	49
	La Plata	-	-	2	-
	Líbano	1	3	3	3
	Melgar	-	3	-	-
	Moniquira	-	1	5	10
	Neiva	1	-	-	-
	Pitalito	2	2	1	1
	Puerto Boyacá	-	-	2	2
	Purificación	-	1	1	2
	Ramiriqui	-	-	1	1
	Soacha	46	136	94	101
	Socorro	-	-	1	-
	Socha	1	2	2	2
	Sogamoso	-	1	-	-
	Vélez	6	9	13	11
	Zipaquirá	178	219	245	91
	Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**

Fuente: Plataforma SISG

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)
Caribe	Barranquilla	-	9	2	10
	Cerete	30	33	1	3
	Ciénaga	11	11	9	9
	Chimichagua	4	2	1	-
	Corozal	1	-	-	1
	Mompos	1	-	-	-
	Montería	-	-	-	1
	Montelibano	1	1	-	1
	Riohacha	1	-	-	1
	Sabanalarga	5	1	12	2
	San Juan del Cesar	1	1	-	-
	Sahagún	1	1	2	-
	Sitionuevo	-	9	12	12
	Soledad	-	2	6	6
	Plato	1	-	1	-
	Valledupar	1	3	2	-
	Total	**58**	**73**	**48**	**46**

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)
Pacifica	Buenaventura	-	-	-	1
	Buga	-	-	-	1
	Cali	50	40	82	59
	Cartago	-	1	1	1
	La Unión	2	5	-	-
	Nuqui	1	1	-	-
	Pasto	-	1	3	2
	Palmira	29	-	39	16
	Patía El Bordo	1	1	-	-
	Popayán	14	7	-	2
	Puerto Tejada	-	2	-	-
	Quibdó	-	2	6	7
	Roldanillo	-	-	-	1
	Tumaco	2	-	-	-
	Tuquerres	1	1	1	-
	Santander de Quilichao	17	-	-	1
	Total	**117**	**61**	**132**	**91**

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)
Orinoquia	Florencia	2	-	9	1
	Puerto López	3	9	4	7
	San Vicente del Caguan	-	-	2	1
	Villavicencio	2	-	-	-
	Total	**7**	**9**	**15**	**9**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

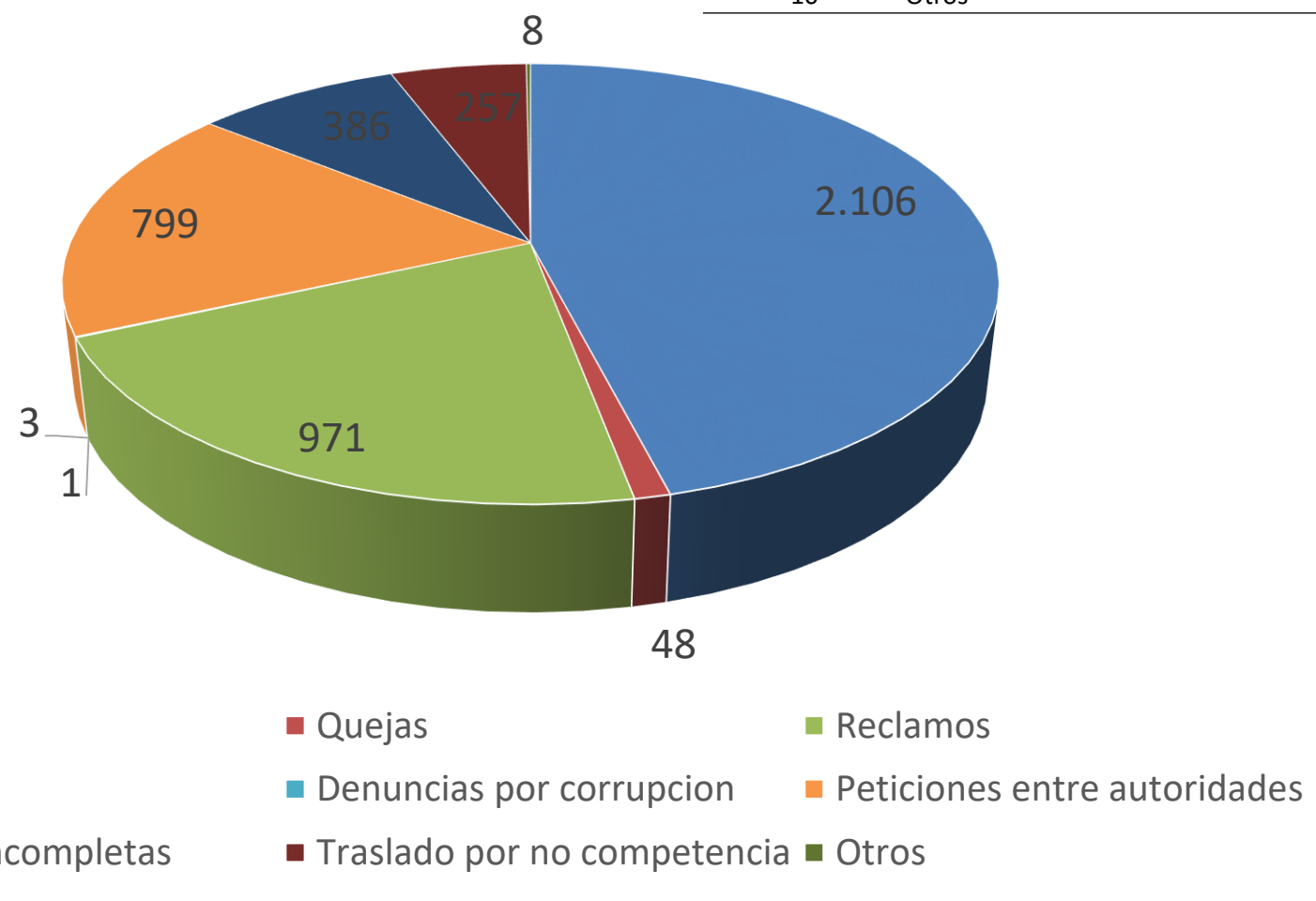
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoria	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.106	46%
2	Quejas	48	1%
3	Reclamos	971	21%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	3	0%
6	Peticiones entre autoridades	799	17%
8	Peticiones incompletas	386	8%
9	Traslado por no competencia	257	6%
10	Otros	8	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.106

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	380	18%
	Solicitud de correccion	299	14%
	Solicitud orientacion registral	218	10%
	Informacion estado tramite registral	204	10%
	Información General Registral	180	9%
	Interés Particular	155	7%
	Solicitud de Documentos	82	4%
	Tramite nivel central	81	4%
	Solicitud orientacion notarial	67	3%
	Información General Notarial	58	3%
	Consultas Juridicas	58	3%
	Actualizacion base de datos	34	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	23	1%
	Informacion estado solicitud correccion	21	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	20	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierra	14	1%
	Numero de matricula por traslado	14	1%
	Certificado especial de pertenencia	14	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	13	1%
	Certificado de no propiedad	13	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	13	1%
	Informacion estado proceso de registro	12	1%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	12	1%
	Estado actuacion administrativa	10	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	9	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	9	0%
	Recurso de apelacion	9	0%
	Estado recurso apelacion	8	0%
	Recurso de reposicion	8	0%
	Informacion Sucesion	7	0%
	Información General areas administrativas	6	0%
	Curadurias	6	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	5	0%
	Solicitud orientacion curadurias	5	0%
	Solicitud certificacion de aportes	5	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	4	0%
	Informacion estadistica	4	0%
	Estudio existencia derechos reales	4	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	3	0%
	Restitucion de turno	3	0%
	Formalizacion	2	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Solicitud de Subsidio	2	0%
	Estado recurso reposicion	2	0%
	Solicitud bono pensional	2	0%
	Solicitud convenio VUR	2	0%
	Informacion Testamento	2	0%
	Recurso de queja	2	0%
	Total	**2.106**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 48

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	19	40%
	Notario	17	35%
	Funcionario	8	17%
	Catastro	4	8%
	Total	**48**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	19	10%
	Notarios	907	17	2%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	8	0%
	Catastro	-	4	-
	Total		**48**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 971

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	461	47%
	Demora tramite registral	135	14%
	Tramite Notarial	128	13%
	Solicitud de correccion	107	11%
	Mala prestacion del servicio registral	30	3%
	Demora correccion	23	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	19	2%
	Servicios en Linea	14	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	12	1%
	No prestacion del servicio registral	8	1%
	Agilizadores Electronicos	7	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	6	1%
	Tramite Nivel Central	4	0%
	Corrección base de datos	3	0%
	Devolución dinero servicios en línea	2	0%
	Demora proceso de registro	2	0%
	Notario	1	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Demora actuacion administrativa	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Atencion presencial	1	0%
	Informacion Pagina Web	1	0%
	Total	**971**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	100%
	Total	1	

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	2	67%
	Notarias	1	33%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 799

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	445	56%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	146	18%
	Informacion sobre bienes inmuebles	115	14%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	77	10%
	Prohibicion de enajenar	16	2%
	Total	**799**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 386

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	386	100%
Total	**386**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 257

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	148	58%
	Notarias	82	32%
	Registraduria (Registros civiles)	18	7%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	8	3%
	Curadurias	1	0%
	Total	**257**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 8

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	8	100%
	Total	**8**	**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 4.573 equivalente al 37%, seguido del canal telefónico con un 26% equivalente a 3.143 llamadas. En tercer lugar el chat con 2.512 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 20%. En cuarto lugar el correo electrónico con 1.290 equivalente al 11% y por último el canal presencial con 761 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 6%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en marzo correspondiente a 15.942 con abril equivalente a 11.737, se observa un decrecimiento del 26%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.512 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 25% pasando de 3.371 en marzo a 2.512 en abril.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 3% pasando de 3.247 en marzo a 3.143 en abril.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 32% pasando de 1.907 en marzo a 1.290 en abril. De los cuales 425 se respondieron de manera inmediata y 865 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 23% pasando de 5.975 en marzo a 4.573 en abril.

- Se observa un decrecimiento del 47% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.442 en marzo a 761 en abril.

- Para atender las 3.143 llamadas telefónicas, se utilizaron seis extensiones: la *1172* atendió 770 llamadas equivalente al 24%, la *1272* atendió 639 llamadas equivalente al 20%, la *1217* atendió 620 llamadas equivalente al 20%. La *1080* atendió 588 llamadas equivalente al 19%. La *1268* atendió 288 llamadas equivalente al 9% y la *1269* atendió 238 llamadas equivalente al 8%.

- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.106 lo que equivale al 46%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 971 equivalente al 21%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 17%, equivalente a 799 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 386, equivalente al 8%. En quinto lugar traslado por no competencia con 257, equivalente al 6% y por último las quejas con 48, equivalente al 1%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 653, lo que equivale al 24% menos frente a marzo con 2.759 solicitudes.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.106 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron trámite registral con 380 equivalente al 18%, seguido de solicitud de corrección con 299 equivalente al 14%. En tercer lugar solicitud orientación registral con 218 equivalente al 10%. En cuarto lugar información estado trámite con 204 equivalente al 10% y en quinto lugar información general registral con 180 equivalente al 9%.

- Se recibieron 971 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 461 equivalente al 47%, seguido demora trámite registral con 135, equivalente al 14%, trámite notarial con 128 equivalente al 13%, solicitud de corrección con 107 equivalente al 11%, mala prestación del servicio registral con 30 equivalente al 3% y demora en corrección con 23 equivalente al 2%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 6, lo que equivale al 11% menos frente a marzo con 54.

- Las 48 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 19 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 10%. De 907 Notarias, se presentaron 17 quejas contra notarios, lo que equivale al 2%. Se presentaron 8 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 4 contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 479 lo que equivale al 33% menos frente a marzo con 1.450 reclamos.

- Se recibieron 799 peticiones entre autoridades equivalente al 17% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 445 peticiones entre autoridades, 146 solicitudes inscripción medida cautelar, 115 información sobre bienes inmuebles, 77 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 16 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 257 traslados por no competencia equivalente al 6% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 148 traslados, 82 a notarias, 18 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 8 a Gobernaciones (Impuesto de registro) y una a Curadurías.

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.