OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME FEBRERO 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

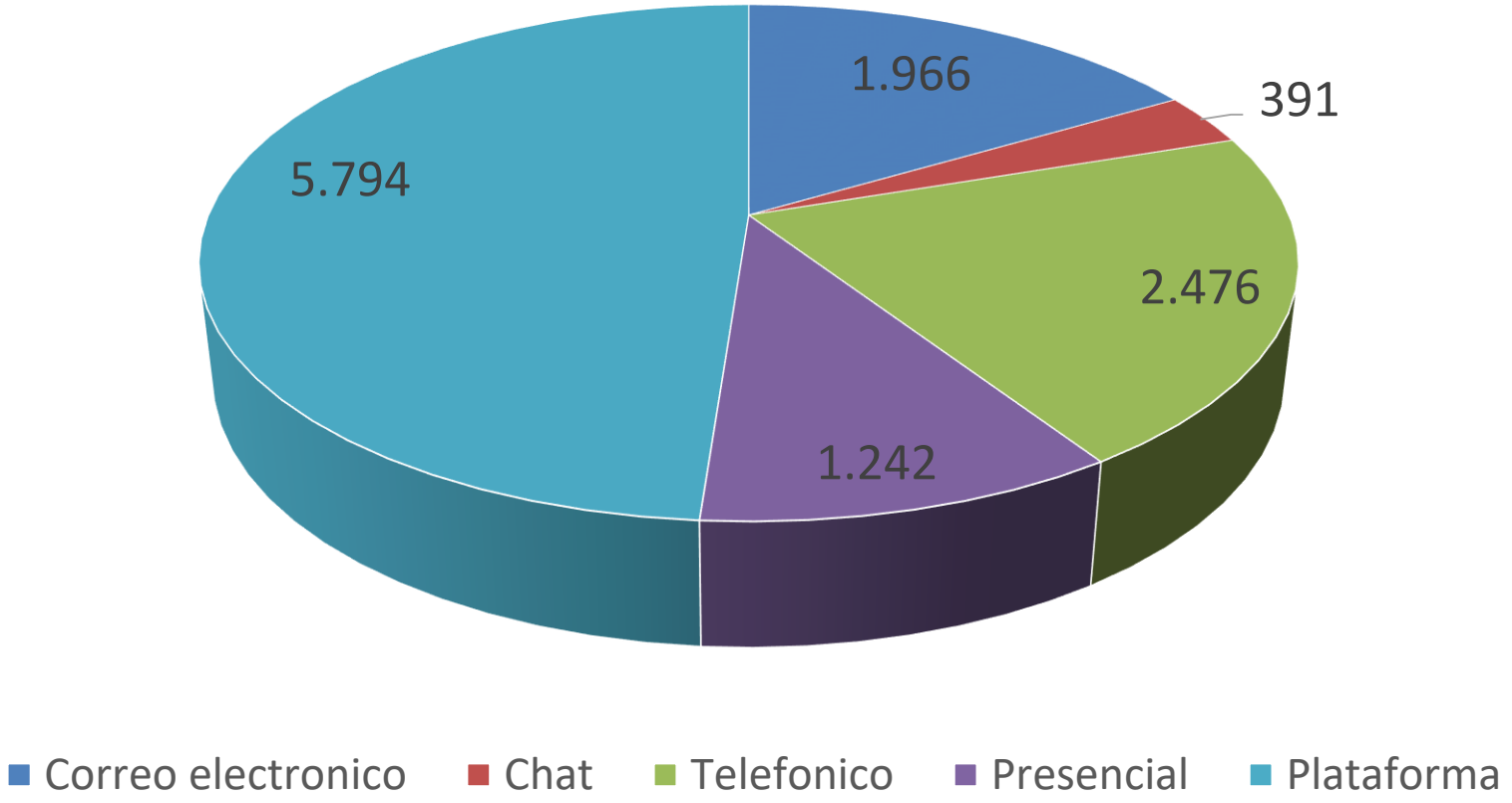
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 11.869

Canal	Febrero	Porcentaje
Plataforma	5.794	49%
Telefónico	2.476	21%
Correo electrónico	1.966	17%
Presencial	1.242	10%
Chat	391	3%
Total	**11.869**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



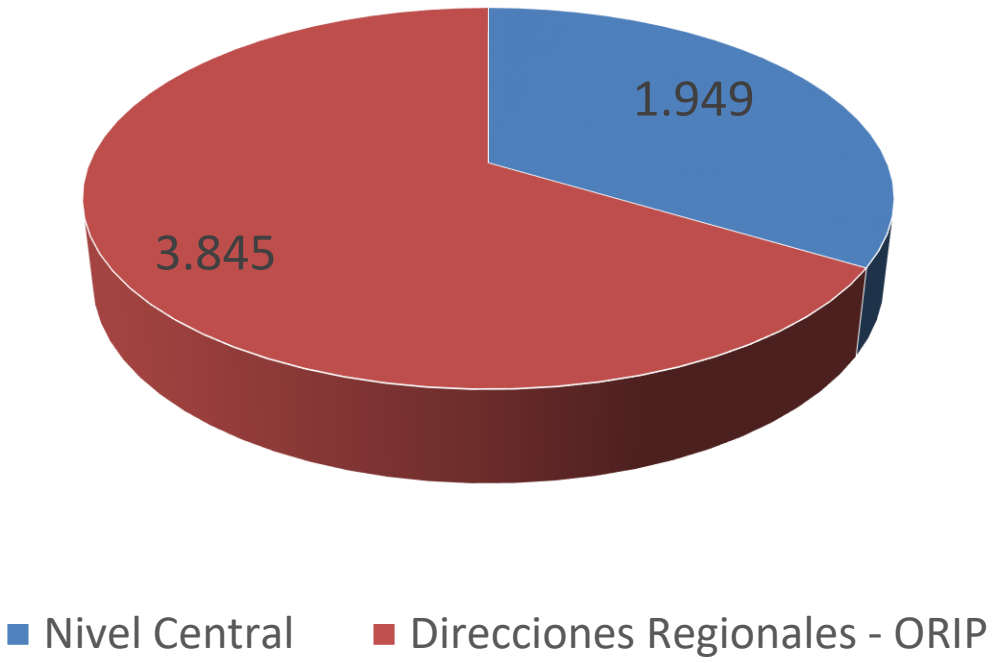
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.794

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.949	34%
Direcciones Regionales - ORIP	3.845	66%
Total	**5.794**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



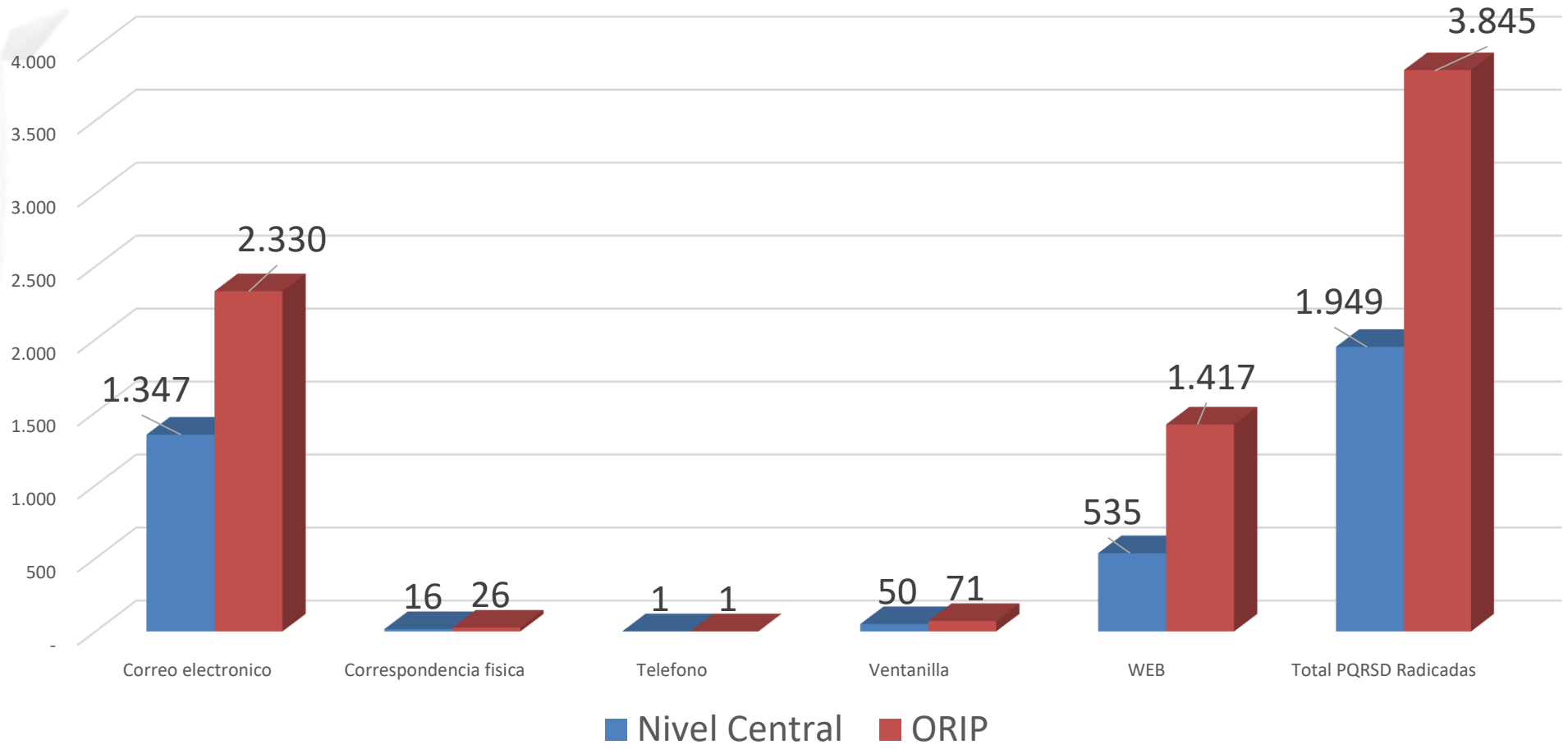
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.794

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.347	16	1	50	535	1.949
ORIP	2.330	26	1	71	1.417	3.845
Total	**3.677**	**42**	**2**	**121**	**1.952**	**5.794**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.794

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	4	-	-	-	-	4
Delegada para el Registro	54	1	-	8	24	87
Delegada para P.R.F. de Tierras	110	1	-	4	14	129
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	64	1	-	3	21	89
Dirección de Administración Notarial	21	1	-	3	22	47
Dirección de Contratación	2	-	-	-	2	4
Dirección de Talento Humano	20	-	-	1	5	26
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	167	6	-	7	85	265
Dirección Técnica de Registro	146	1	-	4	41	192
IVC Catastral	9	1	-	-	1	11
Oficina Asesora de Planeación	4	-	-	1	-	5
Oficina Asesora Jurídica	53	-	-	3	12	68
Oficina de Atención al Ciudadano	625	4	1	11	279	920
Oficina de Control Disciplinario Interno	26	-	-	3	17	46
Oficina de Tecnologías de la Información	6	-	-	-	1	7
Secretaria General	1	-	-	-	1	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	35	-	-	2	10	47
Total	**1.347**	**16**	**1**	**50**	**535**	**1.949**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia física	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	205	3	-	2	193	403
Caribe	289	4	-	3	181	477
Centro	1.396	15	1	65	836	2.313
Orinoquia	203	3	-	-	28	234
Pacifica	237	1	-	1	179	418
Total	**2.330**	**26**	**1**	**71**	**1.417**	**3.845**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 233

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	151
Canal Virtual - Plataforma ORIP	82
Total	**233**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Delegada para el Notariado	3
Delegada para el Registro	10
Delegada para P.R.F. de Tierras	16
Dirección Administrativa y Financiera	9
Dirección de Administración Notarial	4
Dirección de Contratación	8
Dirección de Talento Humano	10
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	23
Dirección Técnica de Registro	26
Oficina Asesora Jurídica	14
Oficina de Atención al Ciudadano	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	4
Oficina de Control Interno	2
Oficina de Tecnologías de la Información	7
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	2
Total	**151**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Norte	11
Medellín Norte	7
Sogamoso	7
Tunja	7
Cali	6
Bogota Zona Centro	4
Yopal	4
Ramiriqui	3
Segovia	3
Villavicencio	3
Armenia	2
Bogota Zona Sur	2
Cartagena	2
Pereira	2
Riohacha	2
Tulua	2
Arauca	1
Facatativa	1
Filandia	1
Honda	1
Istmina	1
Manizales	1
Neiva	1
Ocaña	1
Palmira	1
Puerto Lopez	1
San Andres Isla	1
San Martin	1
Sincelejo	1
Ubate	1
Valledupar	1
Total	**82**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Febrero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.794
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	233
% No Conforme	**4,02%**

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 febrero cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 1.949

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	4	-	4	1	3
Delegada para el Registro	87	30	57	-	57
Delegada para P.R.F. de Tierras	129	86	43	-	43
Dirección Administrativa y Financiera	89	60	29	1	28
Direccion de Administracion Notarial	47	7	40	3	37
Direccion de Contratacion	4	1	3	-	3
Dirección de Talento Humano	26	7	19	1	18
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	265	17	248	4	244
Dirección Tecnica de Registro	192	156	36	4	32
IVC Catastral	11	3	8	-	8
Oficina Asesora de Planeacion	5	3	2	-	2
Oficina Asesora Juridica	68	13	55	-	55
Oficina de Atención al Ciudadano	920	920	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	46	9	37	-	37
Oficina de Tecnologias de la Información	7	1	6	1	5
Secretaria General	2	-	2	-	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	47	-	47	-	47
Total	**1.949**	**1.313**	**636**	**15**	**621**

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)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27	6
Dirección Administrativa y Financiera	3	6
Dirección de Talento Humano	11	19
Despacho del Superintendente	-	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-
Delegada parea el Notariado	8	8
Delegada para el Registro	-	-
Oficina Asesora Jurídica	2	1
Oficina Asesora de Planeación	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-
Dirección de Contratación	2	6
Oficina de Tecnologías de la Información	-	1
Dirección Administración Notarial	-	9
Dirección Técnica de Registro	3	7
Regional Caribe	2	-
Total	**62**	**65**
		5%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

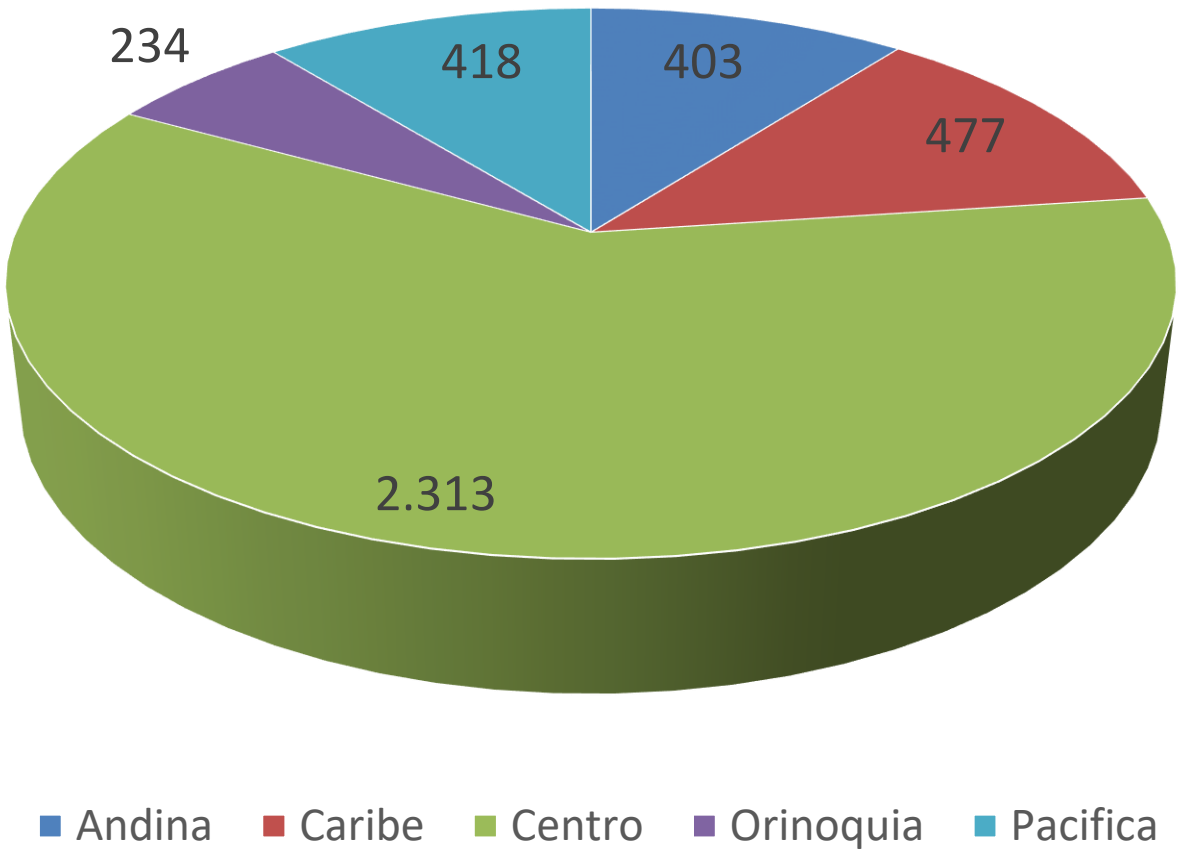
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.845

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	403	198	205	3	202
Caribe	477	264	213	14	199
Centro	2.313	692	1.621	151	1.470
Orinoquia	234	161	73	6	67
Pacifica	418	237	181	14	167
Total	**3.845**	**1.552**	**2.293**	**188**	**2.105**

Fuente: Plataforma SISG

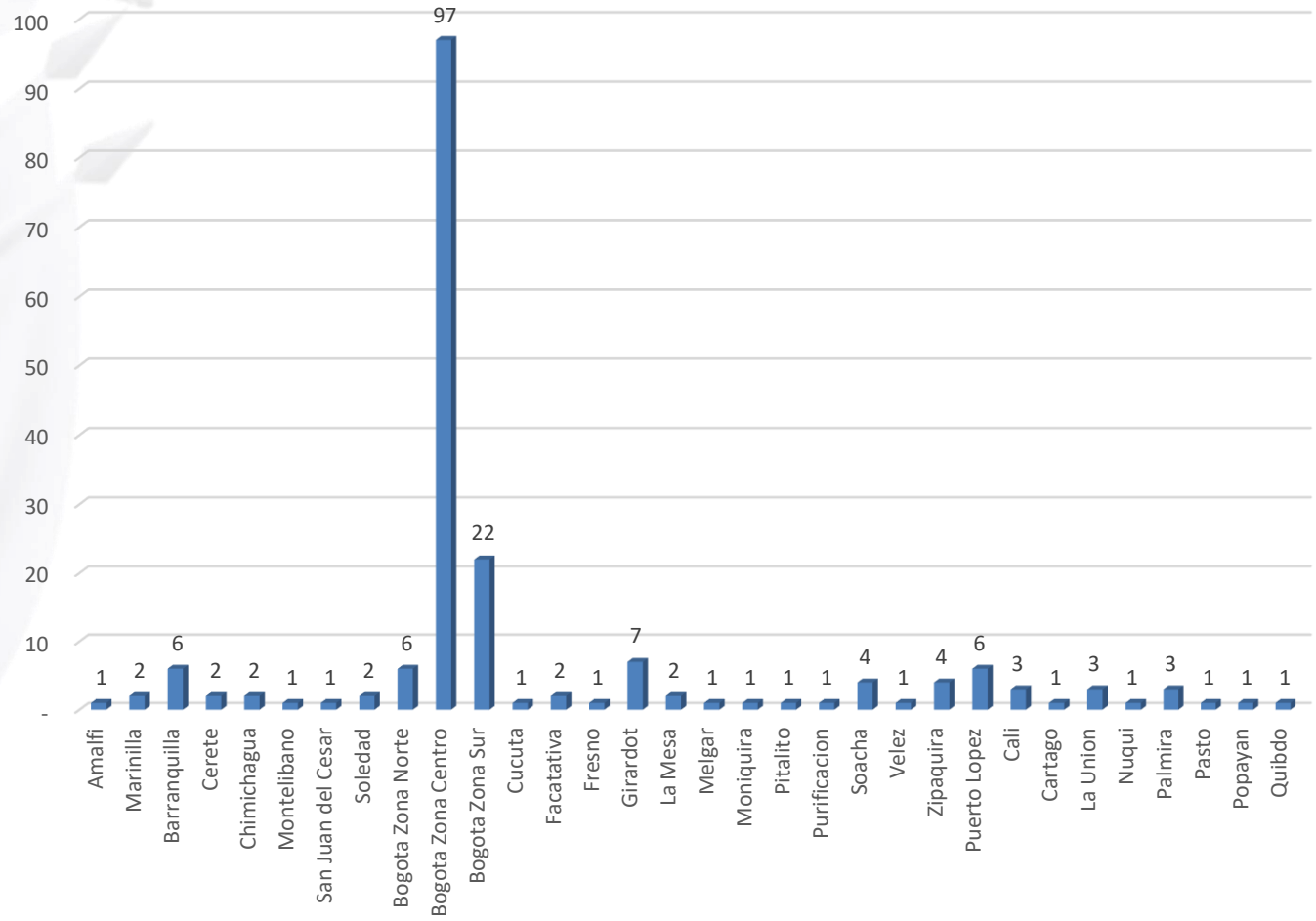
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas febrero - ORIP = 188

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Amalfi	1
	Marinilla	2
Caribe	Barranquilla	6
	Cerete	2
	Chimichagua	2
	Montelibano	1
	San Juan del Cesar	1
	Soledad	2
Centro	Bogota Zona Norte	6
	Bogotá Zona Centro	97
	Bogota Zona Sur	22
	Cúcuta	1
	Facatativá	2
	Fresno	1
	Girardot	7
	La Mesa	2
	Melgar	1
	Moniquita	1
	Pitalito	1
	Purificacion	1
	Soacha	4
	Vélez	1
	Zipaquirá	4
Orinoquia	Puerto López	6
Pacifica	Cali	3
	Cartago	1
	La Unión	3
	Nuqui	1
	Palmira	3
	Pasto	1
	Popayán	1
	Quibdo	1
	Total	**188**

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)
Andina	88	107
Centro	3.390	3.145
Caribe	58	73
Orinoquia	7	9
Pacifica	117	61
Total	**3.660**	**3.395**
		-7%

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)
Andina	Amalfi	-	1
	Girardota	-	1
	La Dorada	3	-
	Marinilla	80	-
	Manzanares	-	1
	Marinilla	-	97
	Santa Rosa de Cabal	5	7
	Total	**88**	**107**

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)
Centro	Armero	1	1
	Bogotá Zona Norte	12	28
	Bogotá Zona Centro	2.016	1.555
	Bogotá Zona Sur	1.074	1.118
	Caqueza	3	1
	Cachira	1	1
	Convención	1	-
	Cúcuta	1	1
	Facatativá	-	3
	Fresno	3	5
	Girardot	8	14
	Ibagué	5	1
	La Mesa	30	40
	Líbano	1	3
	Melgar	-	3
	Moniquira	-	1
	Neiva	1	-
	Pitalito	2	2
	Purificación	-	1
	Soacha	46	136
	Socha	1	2
	Sogamoso	-	1
	Vélez	6	9
	Zipaquirá	178	219
	Total	**3.390**	**3.145**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)
Caribe	Barranquilla	-	9
	Cerete	30	33
	Ciénaga	11	11
	Chimichagua	4	2
	Corozal	1	-
	Mompos	1	-
	Montelibano	1	1
	Riohacha	1	-
	Sabanalarga	5	1
	San Juan del Cesar	1	1
	Sahagun	1	1
	Sitionuevo	-	9
	Soledad	-	2
	Plato	1	-
	Valledupar	1	3
	Total	**58**	**73**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)
Orinoquia	Florencia	2	-
	Puerto Lopez	3	9
	Villavicencio	2	-
	Total	**7**	**9**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
Pacifica	Cali	50	40
	Cartago	-	1
	La Unión	2	5
	Nuqui	1	1
	Pasto	-	1
	Palmira	29	-
	Patía El Bordo	1	1
	Popayán	14	7
	Puerto Tejada	-	2
	Quibdó	-	2
	Tumaco	2	-
	Tuquerres	1	1
	Santander de Quilichao	17	-
	Total	**117**	**61**

Fuente: Plataforma SISG

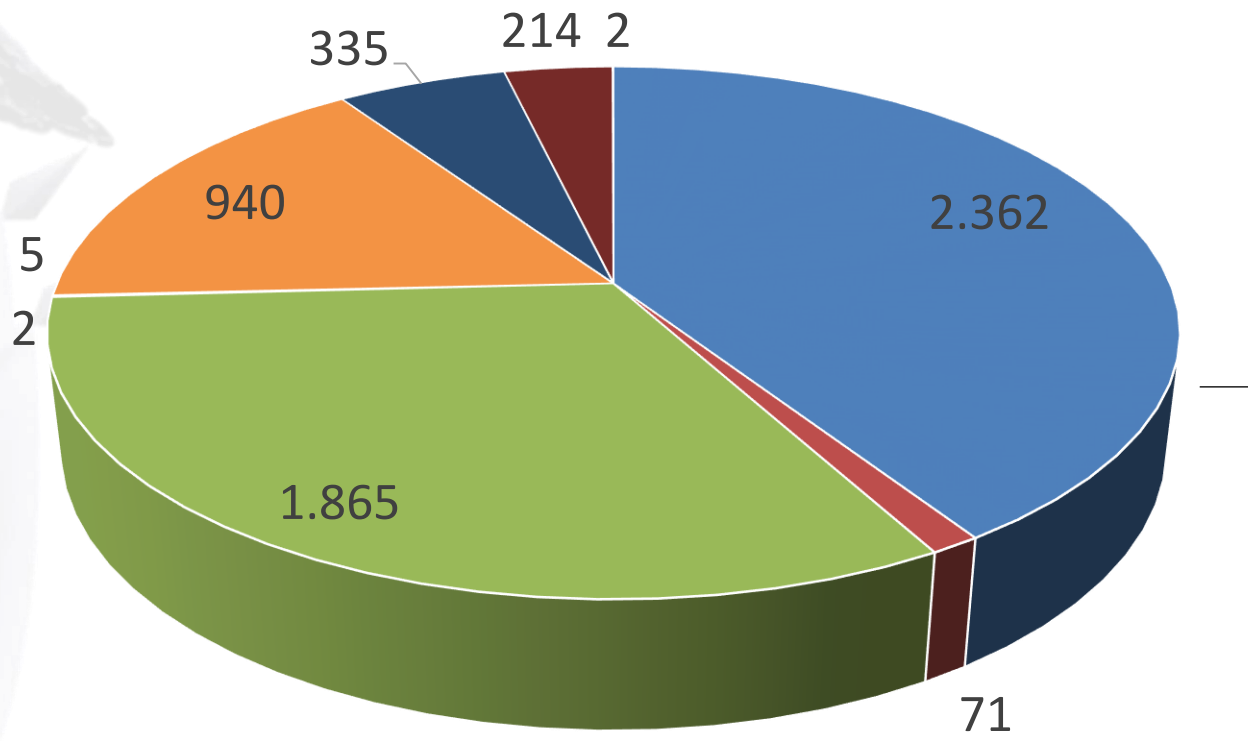
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias por corrupcion
- Peticiones entre autoridades
- Peticiones incompletas
- Traslado por no competencia
- Felicitaciones

N° Categoría	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.362	41%
2	Quejas	71	1%
3	Reclamos	1.865	32%
4	Sugerencias	2	0%
5	Denuncias por corrupcion	5	0%
6	Peticiones entre autoridades	940	16%
8	Peticiones incompletas	335	6%
9	Traslado por no competencia	214	4%
12	Felicitaciones	2	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.362

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones	Tramite registral	409	17%
	Información estado tramite registral	391	17%
	Interés Particular	264	11%
	Solicitud orientación registral	240	10%
	Solicitud de corrección	213	9%
	Información General Registral	172	7%
	Tramite nivel central	93	4%
	Solicitud de Documentos	72	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	55	2%
	Consultas Jurídicas	43	2%
	Solicitud orientación notarial	43	2%
	Información General Notarial	39	2%
	Actualización base de datos	37	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	25	1%
	Información estado solicitud corrección	20	1%
	Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	20	1%
	Devolución de dinero Certificado de Tradición	19	1%
	Recurso de apelación	18	1%
	Información General áreas administrativas	16	1%
	Certificado especial de pertenencia	16	1%
	Numero de matricula por traslado	15	1%
	Curadurías	11	0%
	Información Testamento	11	0%
	Información Sucesión	10	0%
	Estado recurso reposición	9	0%
	Estado recurso apelación	9	0%
	Solicitud certificación de aportes	9	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	7	0%
	Estado actuación administrativa	7	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	6	0%
	Información estado proceso de registro	6	0%
	Devolución de dinero Derechos de Registro	6	0%
	Soporte certificados de tradición en línea	5	0%
	Restitución de turno	5	0%
	Solicitud de Subsidio	4	0%
	Información estadística	4	0%
	Recurso de reposición	4	0%
	Certificado de no propiedad	4	0%
	Formalización	3	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3	0%
	Solicitud bono pensional	3	0%
	Solicitud convenio VUR	3	0%
	Estudio existencia derechos reales	3	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	2	0%
	Recurso de queja	2	0%
	Estado de recurso de queja	2	0%
	Soporte consulta índice de propietarios	1	0%
	Solicitud orientación registro - catastro	1	0%
	Solicitud prohibición de enajenar	1	0%
	Firma Certificado de Tradición (apostilla)	1	0%
	Total	**2.362**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 71

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	24	34%
Notario	32	45%
Curador	2	3%
Funcionario	11	15%
Catastro	2	3%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	24	12%
Notarios	907	32	4%
Curador	75	2	3%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	11	0%
Catastro	-	2	-
Total		**71**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.865

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	753	40%
Demora tramite registral	491	26%
Solicitud de correccion	326	17%
Tramite Notarial	123	7%
Servicios en Linea	53	3%
Demora correccion	25	1%
No prestacion del servicio registral	17	1%
Mala prestacion del servicio registral	14	1%
Correccion base de datos	11	1%
Informacion Pagina Web	9	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	5	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	5	0%
Tramite Nivel Central	4	0%
Demora proceso de registro	4	0%
No prestacion del servicio notarial	3	0%
Error de base de datos	3	0%
Agilizadores Electronicos	2	0%
Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	2	0%
Mala prestacion del servicio notarial	2	0%
Devolucion dinero servicios en linea	2	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	2	0%
Atencion Correo electronico	2	0%
Licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	0%
Solicitud de subsidio	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	0%
Demora actuacion administrativa	1	0%
Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
Atencion Telefonica	1	0%
Total	**1.865**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 2

Clase	Cantidad	Porcentaje
Oficinas de Registro	2	100%
Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 5

Clase	Cantidad	Porcentaje
Oficinas de Registro	3	60%
Notarias	2	40%
Total	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 940

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	449	48%
Solicitud inscripcion medida cautelar	196	21%
Informacion sobre bienes inmuebles	159	17%
Solicitud cancelacion medida cautelar	124	13%
Prohibicion de enajenar	12	1%
Total	**940**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 335

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	335	100%
Total	**335**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 214

Clase	Cantidad	Porcentaje
Notarias	93	43%
Traslados	92	43%
Registraduria (Registros civiles)	24	11%
Gobernaciones (Impuesto de registro)	3	1%
Curadurias	1	0%
Catastro	1	0%
Total	**214**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Felicitaciones = 2

Clase	Cantidad	Porcentaje
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 5.794 equivalente al 49%, seguido del canal telefónico con un 21% equivalente a 2.476 llamadas. En tercer lugar el correo electrónico con 1.966 equivalente al 17%. En cuarto lugar el canal presencial con 1.242 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 10% y por último el canal chat con 391 interacciones con los ciudadanos.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en enero correspondiente a 10.975 con febrero equivalente a 11.869, se observa un crecimiento del 8%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 391 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 82% pasando de 2.150 en enero a 391 en febrero.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 18% pasando de 2.102 en enero a 2.476 en febrero.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 31% pasando de 1.505 en enero a 1.966 en febrero. De los cuales 335 se respondieron de manera inmediata y 1.631 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 38% pasando de 4.198 en enero a 5.794 en febrero.

- Se observa un crecimiento del 22% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.020 en enero a 1.242 en febrero.

- Para atender las 2.476 llamadas telefónicas, se utilizaron cuatro extensiones: la *1080* atendió 919 llamadas equivalente al 37%, la *1272* atendió 624 llamadas equivalente al 25%, la *1217* atendió 600 llamadas equivalente al 24% y la *1269* atendió 333 llamadas equivalente al 13%.

- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las tres más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.362 lo que equivale al 41%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.865 equivalente al 32% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 16%, equivalente a 940 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 782, lo que equivale al 49% más frente a enero con 1.580 solicitudes.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 186 lo que equivale al 11, mas frente a enero con 1.679 reclamos.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.362 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron trámite registral con 409 equivalente al 17%, seguido de información estado trámite registral con 391 equivalente al 17%. En tercer lugar interés particular con 264 equivalente al 11% . En cuarto lugar solicitud orientación registral con 240 equivalente al 10% y en quinto lugar solicitud de corrección con 213 equivalente al 9%.

- Se recibieron 1.865 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 753 equivalente al 40%, seguido demora trámite registral con 491, equivalente al 26%, solicitud de corrección con 326 equivalente al 17%, trámite notarial con 123 equivalente al 7% y servicios en línea con 53 equivalente al 3%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 10, lo que equivale al 16%, ,más frente a enero con 61.

- Las 71 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 32 quejas contra notarios, lo que equivale al 4%. De 75 Curadurías, se presentaron dos quejas contra Curadores, lo que equivale al 3%, se presentaron 11 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y dos contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 214 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 93 a Notarias, 92 traslados, 24 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 3 a Gobernaciones (Impuesto de registro), una a Curadurías y una a Catastro.

- Se recibieron 940 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 449 peticiones entre autoridades, 196 solicitudes inscripción medida cautelar, 159 información sobre bienes inmuebles, 124 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 12 prohibiciones de enajenar.

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.