OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME ENERO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

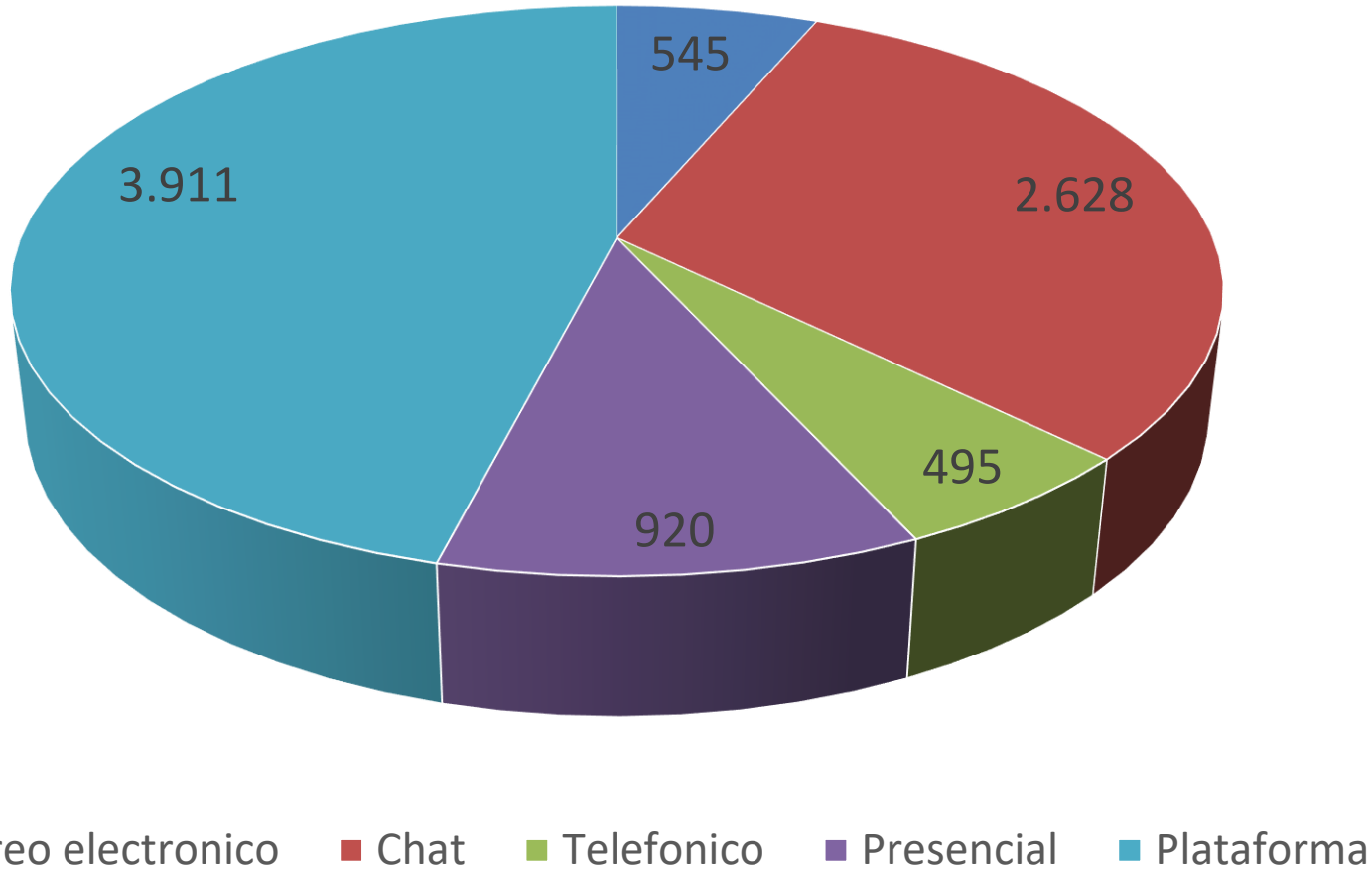
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 8.499

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero	Porcentaje
Plataforma	3.911	46%
Chat	2.628	31%
Presencial	920	11%
Correo electrónico	545	6%
Telefónico	495	6%
Total	**8.499**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



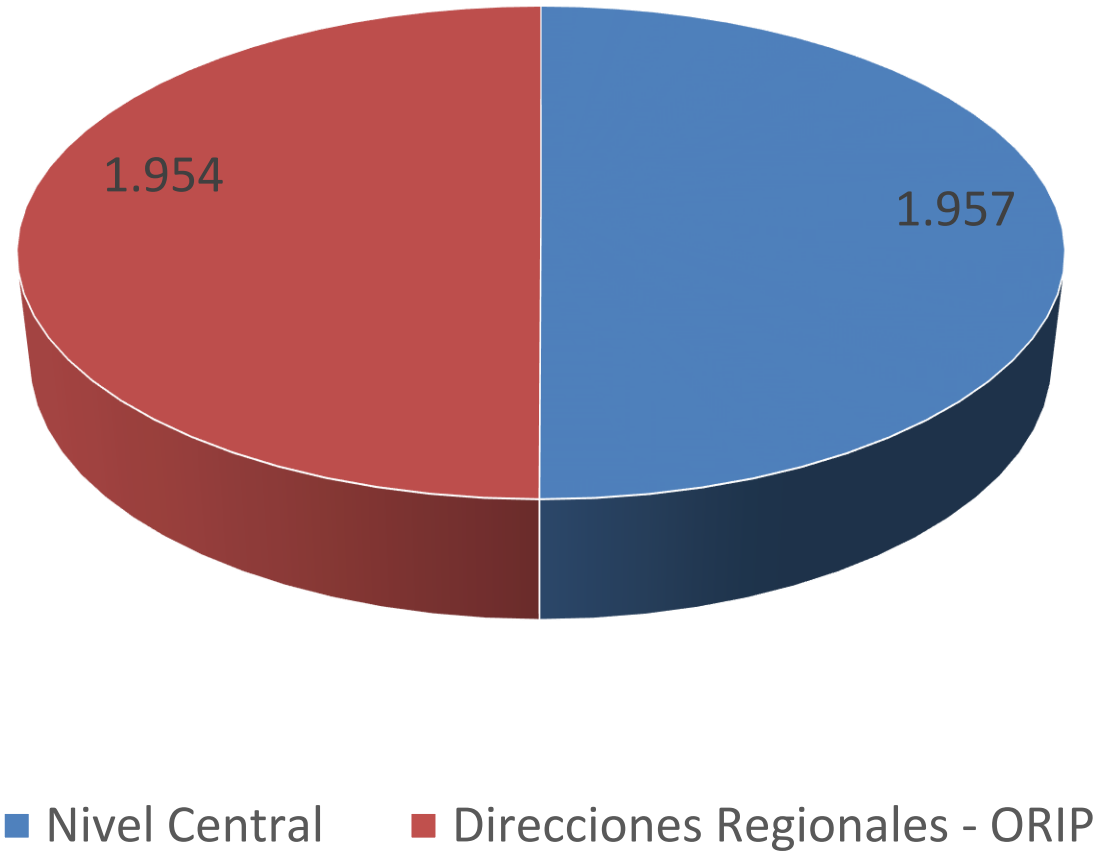
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.911

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	1.957	50%
Direcciones Regionales - ORIP	1.954	50%
Total	**3.911**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



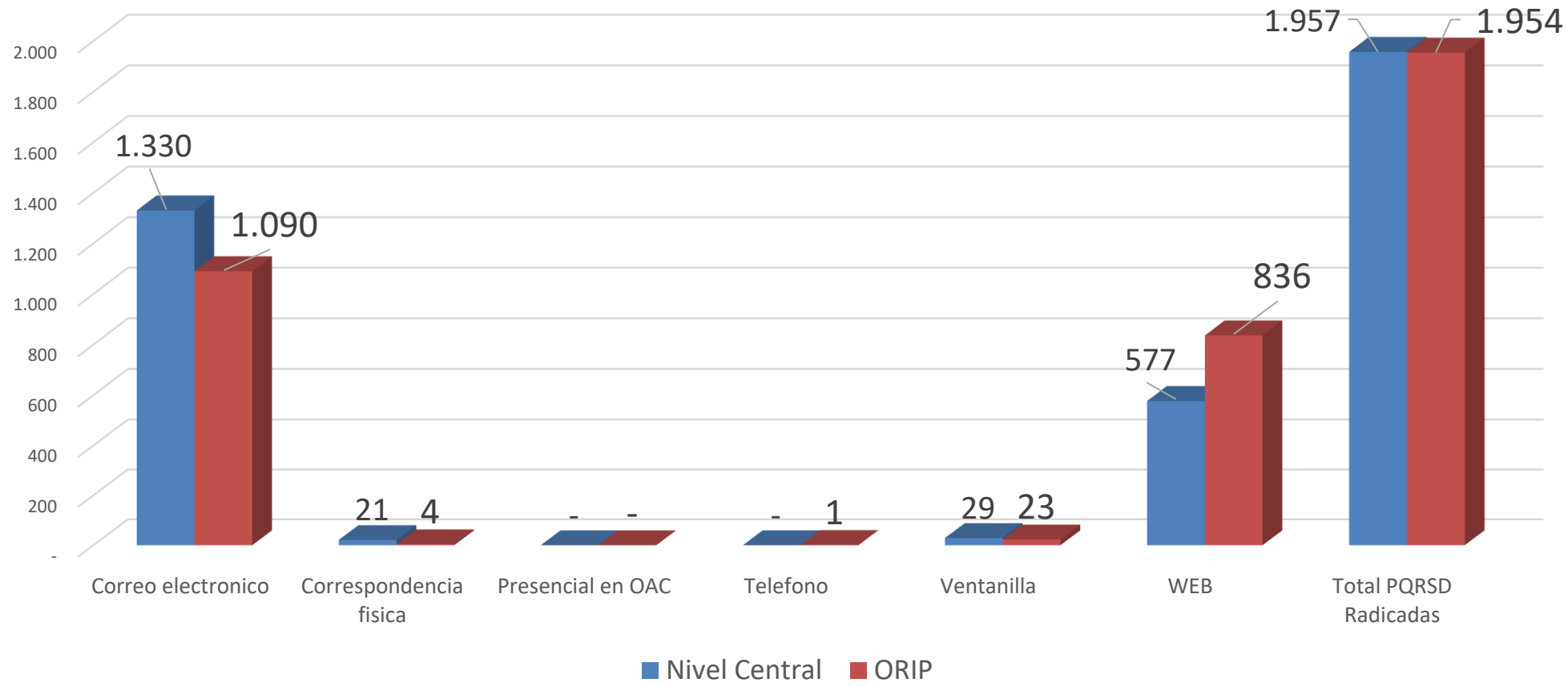
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 3.911

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.330	21	-	-	29	577	1.957
ORIP	1.090	4	-	1	23	836	1.954
Total	**2.420**	**25**	**-**	**1**	**52**	**1.413**	**3.911**
	62%	1%	0%	0%	1%	36%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma

Canales de entrada = 3.911

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	17	-	-	2	2	21
Delegada para el Registro	68	4	-	3	26	101
Delegada para P.R.F. de Tierras	66	4	-	-	21	91
Direccion Administrativa y Financiera	64	1	-	-	6	71
Direccion de Talento Humano	30	1	-	-	6	37
Direccion Tecnica de Registro	92	2	-	2	17	113
Direccion de Administracion Notarial	60	-	-	3	17	80
Direccion de Contratacion	1	-	-	-	5	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	173	5	-	11	126	315
IVC Catastral	13	-	-	1	6	20
Oficina Asesora de Planeacion	1	-	-	-	2	3
Oficina Asesora Juridica	92	-	-	4	38	134
Oficina de Atencion al Ciudadano	623	4	-	2	291	920
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	-	-	2	6
Oficina de Tecnologias de la Informacion	13	-	-	-	-	13
Secretaria General	5	-	-	-	-	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	8	-	-	1	12	21
Total	**1.330**	**21**	**-**	**29**	**577**	**1.957**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	97	-	-	-	100	197
Caribe	166	-	-	3	109	278
Centro	626	3	-	18	464	1.111
Orinoquia	75	-	1	-	44	120
Pacifica	126	1	-	2	119	248
Total	**1.090**	**4**	**1**	**23**	**836**	**1.954**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 134

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	89
Canal Virtual - Plataforma ORIP	45
Total	**134**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	8
Tunja	5
Medellín Sur	4
Bogotá Zona Sur	2
Chiquinquirá	2
Medellín Norte	2
Popayán	2
Purificación	2
San Martin	2
San Vicente de Chucuri	2
Aguachica	1
Andes	1
Armenia	1
Bogotá Zona Norte	1
Cali	1
Cartagena	1
Cúcuta	1
Ibagué	1
Marinilla	1
Ocaña	1
Pereira	1
Soacha	1
Ubaté	1
Villavicencio	1
Total	**45**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	19
Delegada para el Registro	17
Delegada para P.R.F. de Tierras	13
Oficina Asesora Jurídica	10
Oficina de Tecnologías de la Información	6
Dirección Administrativa y Financiera	4
Dirección de Administración Notarial	4
Delegada para el Notariado	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Dirección de Talento Humano	2
Dirección Técnica de Registro	2
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	2
Despacho del Superintendente	1
Dirección de Contratos	1
IVC Catastral	1
Secretaria General	1
Total	**89**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Enero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	3.911
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	134
% No Conforme	**3,43%**

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 enero cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas en el Nivel Central = 1.957

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	21	5	16	-	16
Delegada para el Registro	101	42	59	-	59
Delegada para P.R.F. de Tierras	91	17	74	-	74
Dirección Administrativa y Financiera	71	28	43	9	34
Dirección de Talento Humano	37	30	7	-	7
Dirección Técnica de Registro	113	31	82	7	75
Dirección de Administración Notarial	80	48	32	3	29
Dirección de Contratación	6	4	2	-	2
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	315	47	268	33	235
IVC Catastral	20	12	8	-	8
Oficina Asesora de Planeación	3	2	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica	134	1	133	2	131
Oficina de Atención al Ciudadano	920	920	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	4	2	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	13	10	3	-	3
Secretaria General	5	5	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	21	12	9	-	9
Total	**1.957**	**1.218**	**739**	**54**	**685**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13
Dirección de Talento Humano	55	6
Despacho del Superintendente	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-
Delegada parea el Notariado	77	79
Delegada para el Registro	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1
Oficina Asesora de Planeacion	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-
Direccion de Contratacion	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-
Direccion Administracion Notarial	1	3
Direccion Tecnica de Registro	-	9
Secretaria General	-	-
IVC Catastral	1	-
Regional Centro	2	2
Regional Caribe	1	-
Regional Orinoquia	1	1
Regional Pacifica	-	-
Total	**154**	**115**
		-25%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

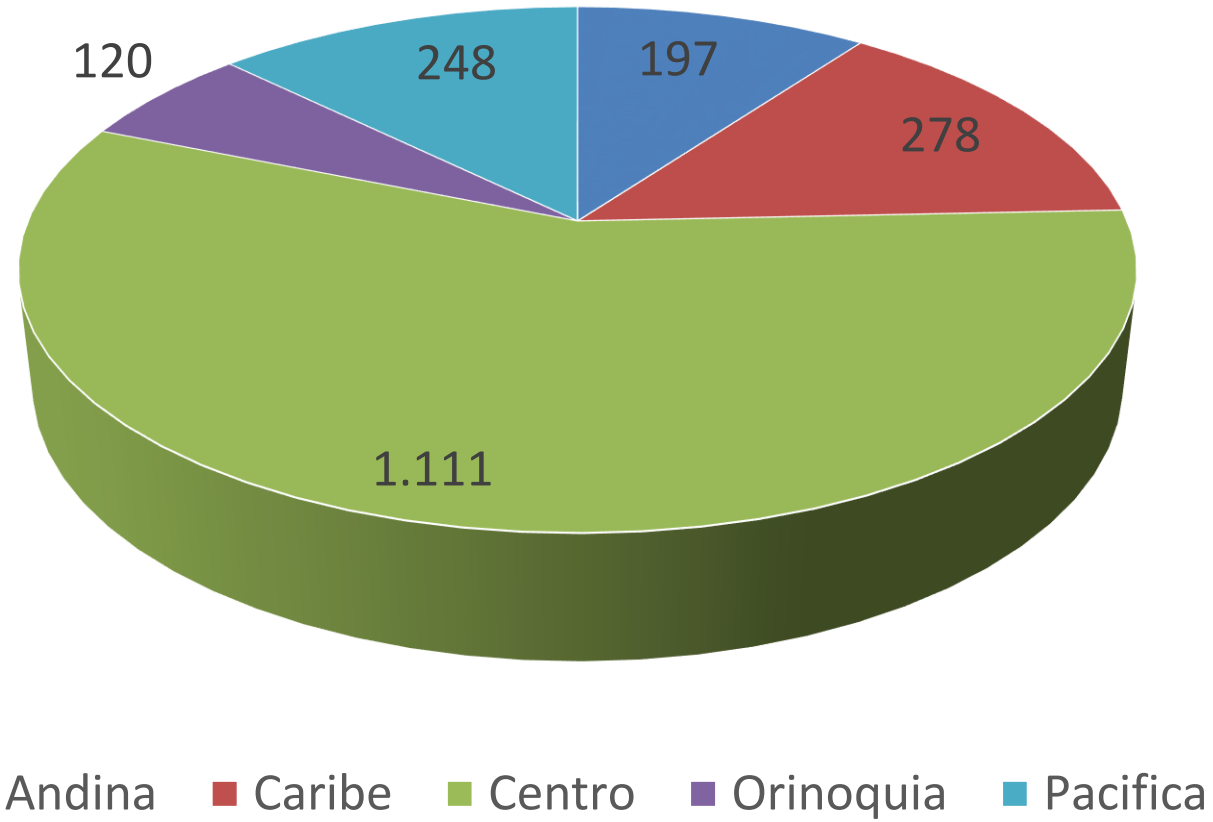
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 1.954

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	197	156	41	2	39
Caribe	278	166	112	7	105
Centro	1.111	659	452	61	391
Orinoquia	120	49	71	3	68
Pacifica	248	125	123	7	116
Total	**1.954**	**1.155**	**799**	**80**	**719**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

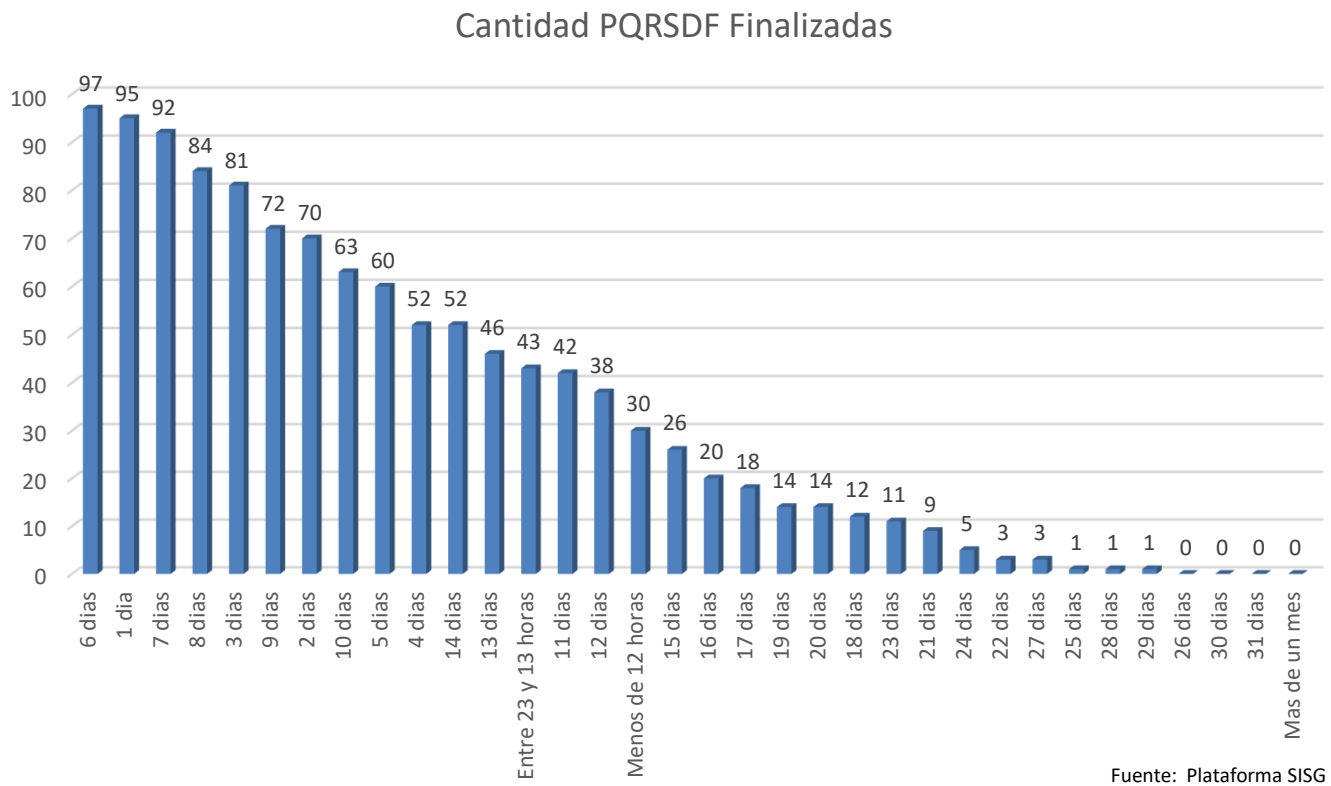
PQRSDF seguimiento al tiempo de respuesta ORIP Enero 2023

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
6 días	97	8%
1 dia	95	8%
7 dias	92	8%
8 dias	84	7%
3 dias	81	7%
9 dias	72	6%
2 dias	70	6%
10 dias	63	5%
5 dias	60	5%
4 dias	52	5%
14 dias	52	5%
13 dias	46	4%
Entre 23 y 13 horas	43	4%
11 dias	42	4%
12 dias	38	3%
Menos de 12 horas	30	3%
15 dias	26	2%
16 dias	20	2%
17 dias	18	2%
19 dias	14	1%
20 dias	14	1%
18 dias	12	1%
23 dias	11	1%
21 dias	9	1%
24 dias	5	0%
22 dias	3	0%
27 dias	3	0%
25 dias	1	0%
28 dias	1	0%
29 dias	1	0%
26 dias	0	0%
30 dias	0	0%
31 dias	0	0%
Mas de un mes	0	0%
Total	**1.155**	**100%**

Estado PQRSDF		Enero
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP		**1.954**
PQRSDF Vencidas		80
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**1.874**
Porcentaje		95,91%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**1.155**
Pendientes en Términos		**719**
Pendientes por aprobar	94	-
En tramite	625	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**1.954**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**799**

Fuente: Plataforma SISG



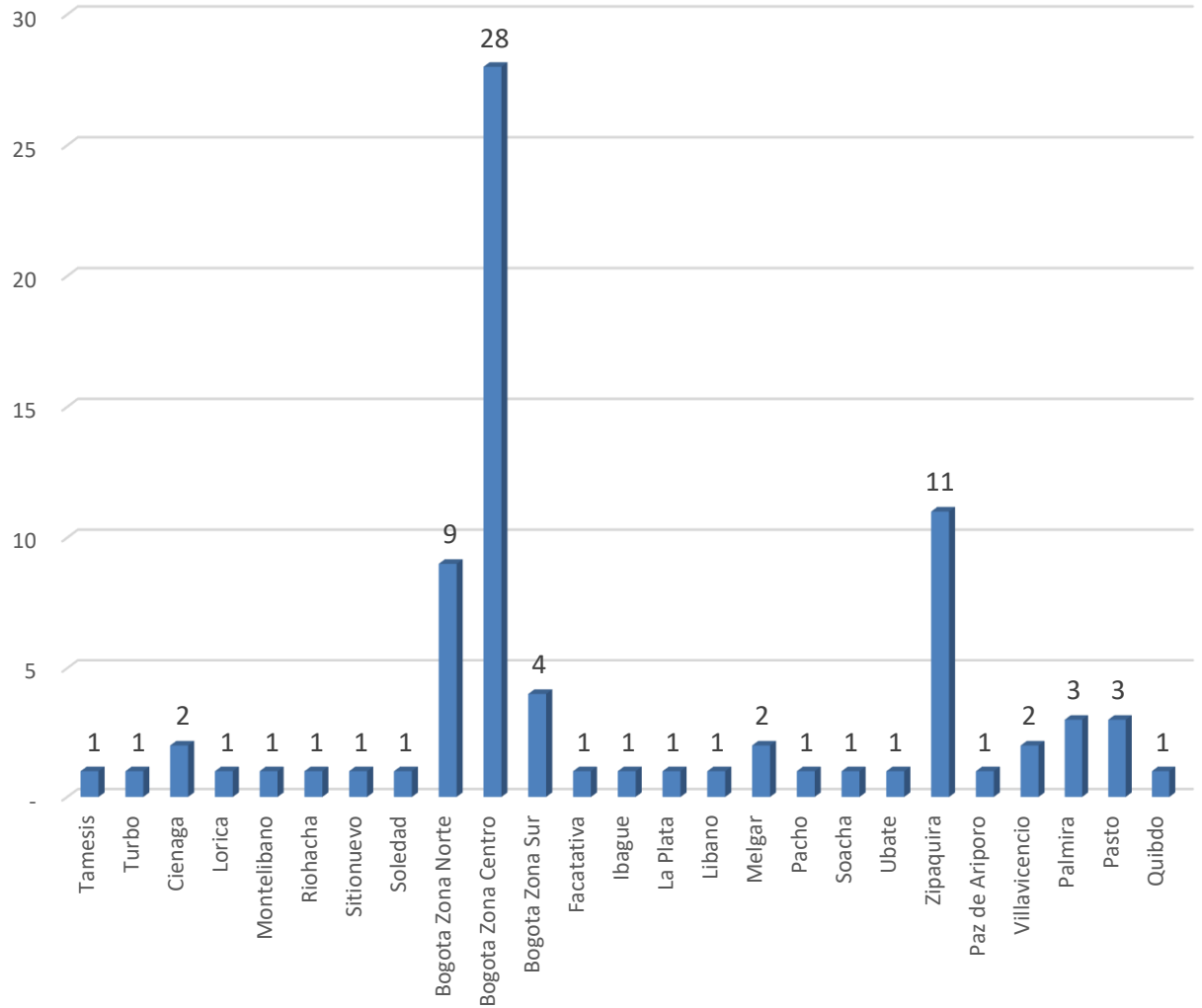
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas enero - ORIP = 80

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Támesis	1
	Turbo	1
Caribe	Ciénaga	2
	Lorica	1
	Montelibano	1
	Riohacha	1
	Sitionuevo	1
	Soledad	1
Centro	Bogotá Zona Norte	9
	Bogotá Zona Centro	28
	Bogotá Zona Sur	4
	Facatativá	1
	Ibagué	1
	La Plata	1
	Líbano	1
	Melgar	2
	Pacho	1
	Soacha	1
	Ubaté	1
	Zipaquirá	11
Orinoquia	Paz de Ariporo	1
	Villavicencio	2
Pacifica	Palmira	3
	Pasto	3
	Quibdó	1
	Total	**80**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Andina	129	62
Centro	190	215
Caribe	45	37
Orinoquia	3	4
Pacifica	32	27
Total	**399**	**345**
		-14%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Andina

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Andina	Armenia	1	-
	Ciudad Bolivar	1	-
	Dosquebradas	4	-
	Marinilla	122	60
	Medellin Zona Sur	1	-
	Tamesis	-	1
	Turbo	-	1
	Total	**129**	**62**
			-52%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31
	Bogota Zona Centro	15	38
	Bogota Zona Sur	6	8
	Caqueza	4	-
	Cachira	1	1
	Chaparral	1	-
	Convencion	1	1
	Espinal	2	-
	Facatativa	31	4
	Ibague	-	11
	La Mesa	1	-
	La Plata	-	1
	Libano	9	10
	Melgar	30	8
	Miraflores	1	1
	Moniquira	9	9
	Pacho	1	2
	Puerto Boyaca	3	5
	Purificacion	2	-
	Soacha	1	-
	Tunja	1	-
	Ubate	-	1
	Zipaquira	55	84
	Total	**190**	**215**
			13%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Caribe	Cerete	2	-
	Cienaga	4	6
	Chimichagua	1	1
	Corozal	-	-
	El Banco	1	2
	Lorica	-	1
	Mompos	2	2
	Montelibano	-	1
	Riohacha	-	1
	Sabanalarga	6	1
	San Juan del Cesar	1	1
	Sincelejo	6	2
	Sitionuevo	12	13
	Soledad	10	5
	Valledupar	-	1
	Total	**45**	**37**
			-18%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Pacífica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Pacifica	Buga	-	1
	Cali	-	1
	Cartago	-	1
	Ipiales	2	-
	Pasto	2	3
	Palmira	20	17
	Quibdo	1	3
	Tumaco	4	-
	Tuquerres	2	-
	Santander de Quilichao	1	1
	Total	**32**	**27**
			-16%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)
Orinoquia	Paz de Ariporo	-	1
	Villavicencio	1	3
	Yopal	2	-
	Total	**3**	**4**
			33%

Fuente: Plataforma SISG

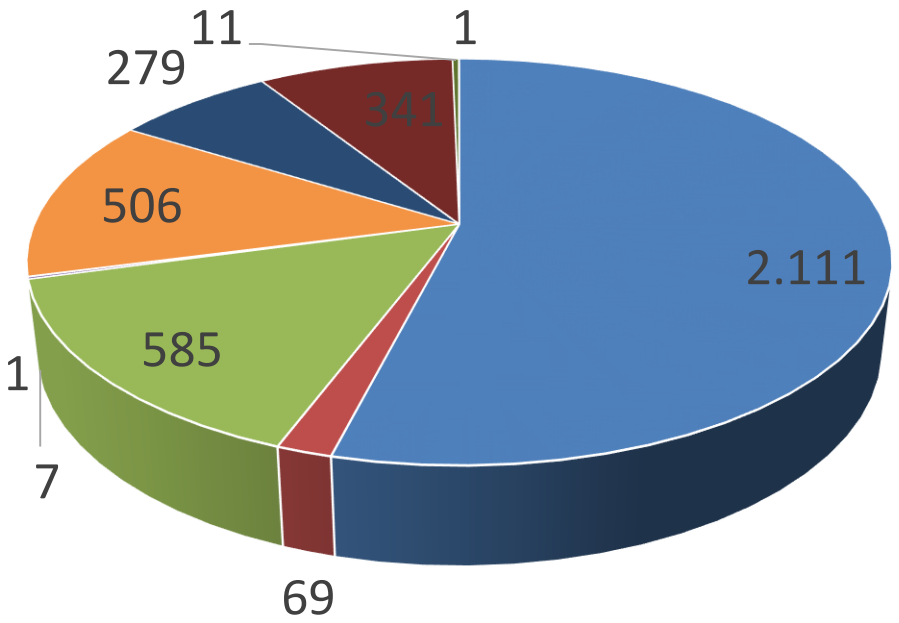
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.111	54%
2	Quejas	69	2%
3	Reclamos	585	15%
4	Sugerencias	7	0%
5	Denuncias por corrupción	1	0%
6	Peticiones entre autoridades	506	13%
8	Peticiones incompletas	279	7%
9	Traslado por no competencia	341	9%
10	Otros	11	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.111

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de corrección	433	21%
	Tramite registral	426	20%
	Información estado tramite registral	154	7%
	Solicitud orientacion registral	145	7%
	Interés Particular	128	6%
	Consultas Jurídicas	127	6%
	Información General Registral	122	6%
	Información General Notarial	116	5%
	Tramite nivel central	93	4%
	Solicitud de Documentos	60	3%
	Información General áreas administrativas	47	2%
	Solicitud orientación notarial	33	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	26	1%
	Actualización base de datos	25	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	22	1%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	14	1%
	Devolución de dinero Derechos de Registro	14	1%
	Informacion estado proceso de registro	13	1%
	Informacion estado solicitud correccion	12	1%
	Recurso de reposicion	12	1%
	Certificado especial de pertenencia	9	0%
	Estudio existencia derechos reales	9	0%
	Formalizacion	8	0%
	Estado recurso apelacion	8	0%
	Solicitud orientacion curadurias	7	0%
	Certificado de no propiedad	7	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
	Recurso de apelacion	4	0%
	Informacion Sucesion	4	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	3	0%
	Curadurias	3	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	3	0%
	Informacion Testamento	3	0%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	2	0%
	Solicitud certificacion de aportes	2	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	2	0%
	Recurso de Queja	2	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Estado recurso reposicion	1	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	1	0%
	Estado actuacion administrativa	1	0%
	Solicitud orientacion Registro - Catastro	1	0%
	Solicitud bono pensional	1	0%
	Solicitud de Bono Pensional	1	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	1	0%
	Estado de recurso de queja	1	0%
	Total	**2.111**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 69

Clase	Cantidad	Porcentaje
Notario	32	46%
Registrador	23	33%
Funcionario	10	14%
Catastro	3	4%
Curador	1	1%
Total	**69**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	23	12%
	Notarios	907	32	4%
	Curador	75	1	1%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	10	0%
	Catastro	-	3	
	Total		**69**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 585

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	209	36%
	Tramite Notarial	176	30%
	Demora tramite registral	75	13%
	Servicios en Linea	27	5%
	Mala prestacion del servicio notarial	26	4%
	Mala prestacion del servicio registral	17	3%
	Mala prestacion del servicio catastro	11	2%
	Demora proceso de registro	11	2%
	Demora correccion	9	2%
	No prestacion del servicio notarial	8	1%
	Solicitud de correccion	4	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	1%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	2	0%
	Correccion base de datos	2	0%
	Tramite Nivel Central	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Total	**585**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 7

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	5	71%
	Oficinas de Registro	1	14%
	Notarias	1	14%
	Total	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 506

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	365	72%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	51	10%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	48	9%
	Informacion sobre bienes inmuebles	38	8%
	Prohibicion de enajenar	4	1%
	Total	**506**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 279

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	279	100%
	Total	**279**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado No competencia = 341

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	177	52%
	Notarias	119	35%
	Registraduria (Registros civiles)	43	13%
	Curadurias	1	0%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**341**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 11

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	11	100%
	Total	**11**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 1

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

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 3.911, equivalente al 46%, seguido del canal chat con 2.628 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 31%. En tercer lugar el canal presencial con 920, equivalente al 11%. En cuarto lugar el correo electrónico con 545, equivalente al 6% y por último el canal telefónico con 495, equivalente al 6%.

- Para atender las 495 llamadas telefónicas, se utilizaron cuatro (4) extensiones: la línea *01-8000-911616* atendió 196 llamadas, equivalente al 40%. Seguido de la extensión *1272* con 121 llamadas, equivalente al 24%. En tercer lugar la extensión *1080* con 106 llamadas, equivalente al 21% y por último la extensión *1268* con 72 llamadas, equivalente al 15%.

- Se presentaron 10 categorías de tipologías de PQRSDF, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.111 lo que equivale al 54%. En segundo lugar están los reclamos con 585, equivalente al 15%. Seguido de las peticiones entre autoridades con 506, equivalente al 13%. En cuarto lugar los traslado por no competencia con 341 equivalente al 9%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 279, equivalente al 7% y en sexto lugar las quejas con 69, equivalente al 2%.

- De los 585 reclamos presentados, los cinco más relevantes fueron: trámite registral con 209 equivalente al 36%, seguido de trámite notarial con 176 equivalente al 30%. En tercer lugar demora trámite registral con 75 equivalente al 13%. En cuarto lugar servicios en línea con 27 equivalente al 5% y en quinto lugar mala prestación del servicio notarial con 26 equivalente al 4%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.111 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: Solicitud de corrección con 433 equivalente al 21%, en segundo lugar trámite registral con 426 equivalente al 20%, seguido de la información sobre el estado del trámite registral con 154 equivalente al 7%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 145 equivalente al 7% y en quinto lugar interés particular con 128, equivalente al 6%

- Se recibieron 506 peticiones entre autoridades recibidas durante el mes, las más importantes fueron: peticiones entre autoridades con 365 equivalente al 72%, seguido de las solicitudes de inscripción de medidas cautelares con 51 equivalente al 10%. En tercer lugar las solicitudes de cancelación de medidas cautelar con 48 con 9%. En cuarto lugar información sobre bienes inmuebles con 38 equivalente al 8% y por último prohibición de enajenar con 4 equivalente al 1%.

- Se realizaron 341 traslados por no competencia y se distribuyeron de la siguiente manera: 177 traslados, 119 a Notarias, 43 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 1 a Catastro y una a Gobernaciones (Impuesto de Registro).

- Las 69 quejas están distribuidas de la siguientes manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 23 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 presentó una queja contra un curador, lo que equivale al 1%, se presentaron 10 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 3 contra Catastro.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 1.019 correos electrónicos, de los cuales 545 se respondieron de manera inmediata y 474 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Durante enero de 2023 se radicaron 3.911 PQRSDF por medio de la Plataforma SISG, de las cuales se retornaron a la Oficina de Atención al Ciudadano 134, generando un porcentaje No Conforme de 3,43%. La meta del indicador establecido para la OAC es un 6%. Esto quiere decir que se cumplió con la meta.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RECOMENDACIONES

- 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 PQRSDF 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 PQRSDF próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSDF 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 PQRSDF 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 PQRSDF deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial.