OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME FEBRERO 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

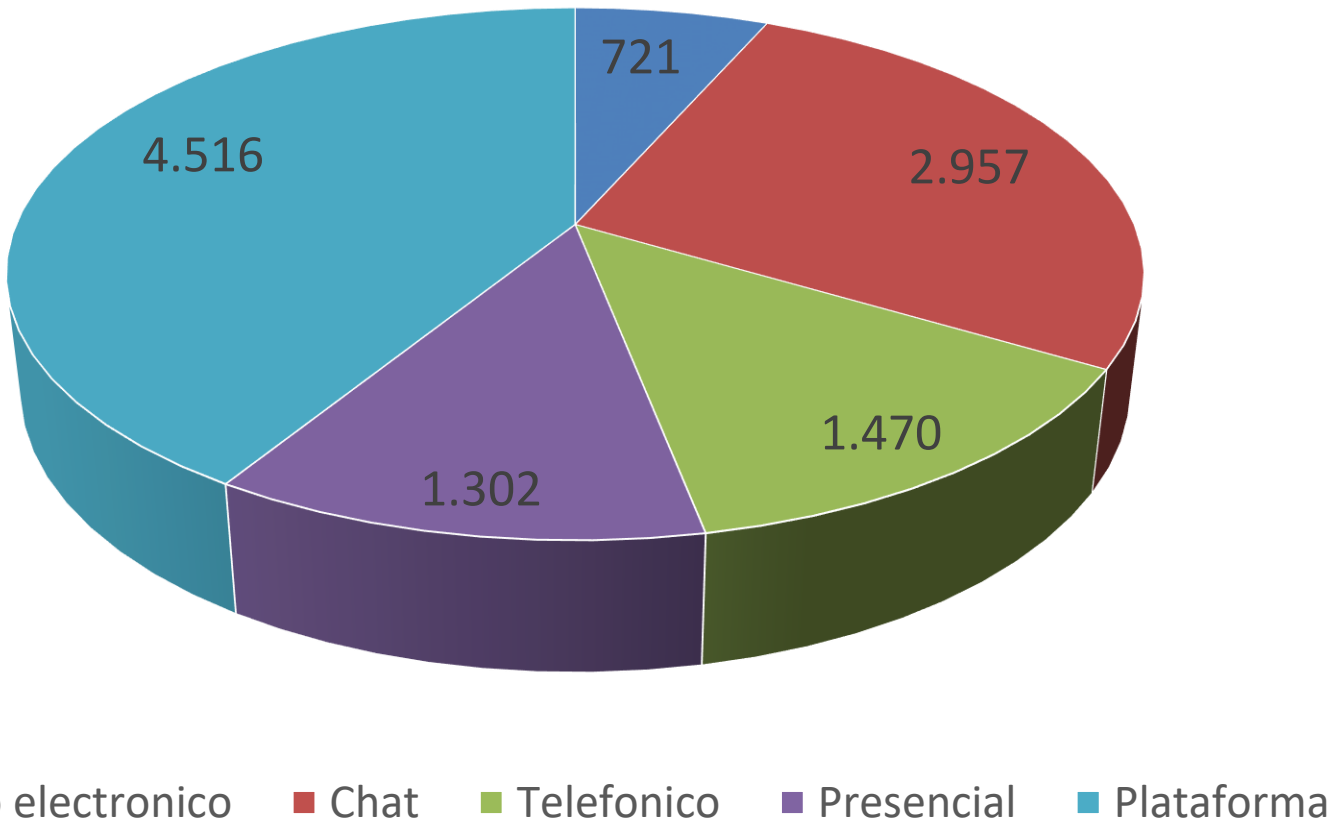
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSDF radicadas por canal = 10.966

Canal	Febrero	Porcentaje
Plataforma	4.516	41%
Chat	2.957	27%
Telefónico	1.470	13%
Presencial	1.302	12%
Correo electrónico	721	7%
Total	**10.966**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



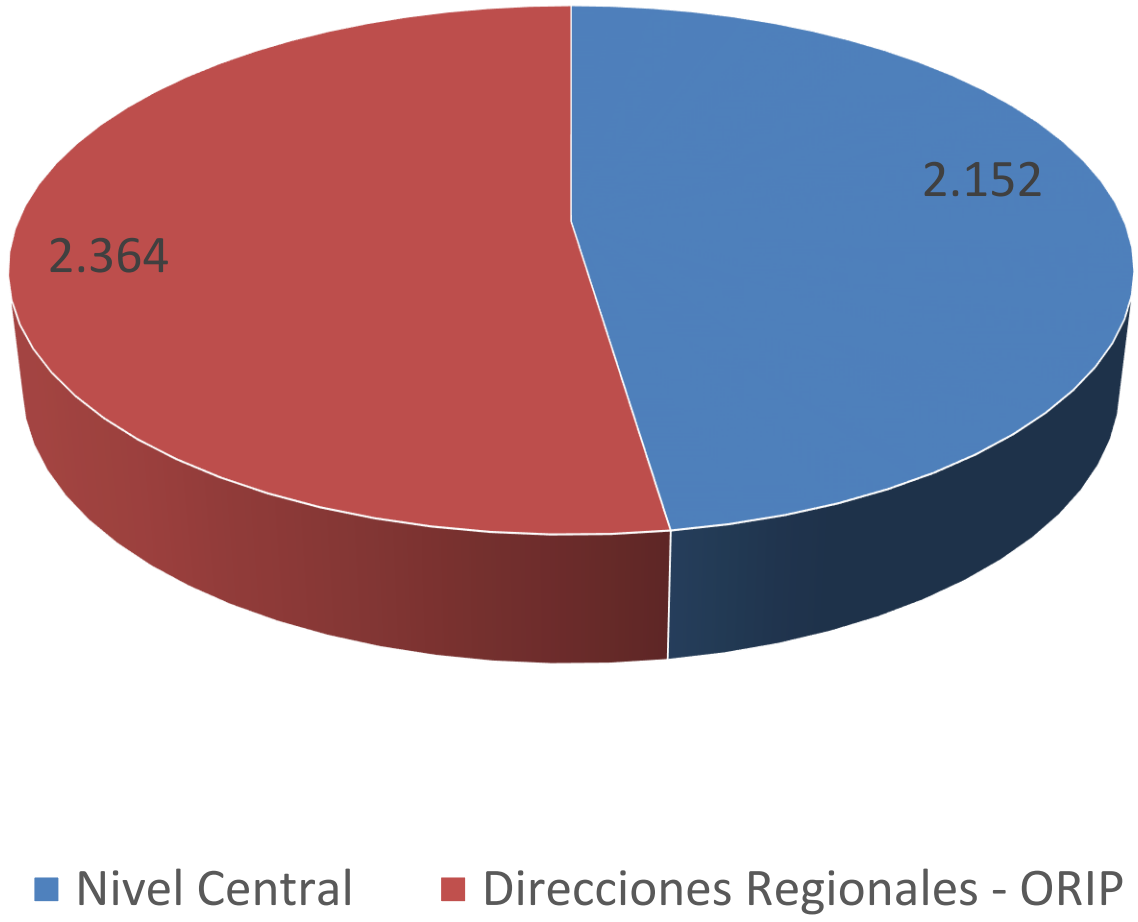
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.516

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.152	48%
Direcciones Regionales - ORIP	2.364	52%
Total	**4.516**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



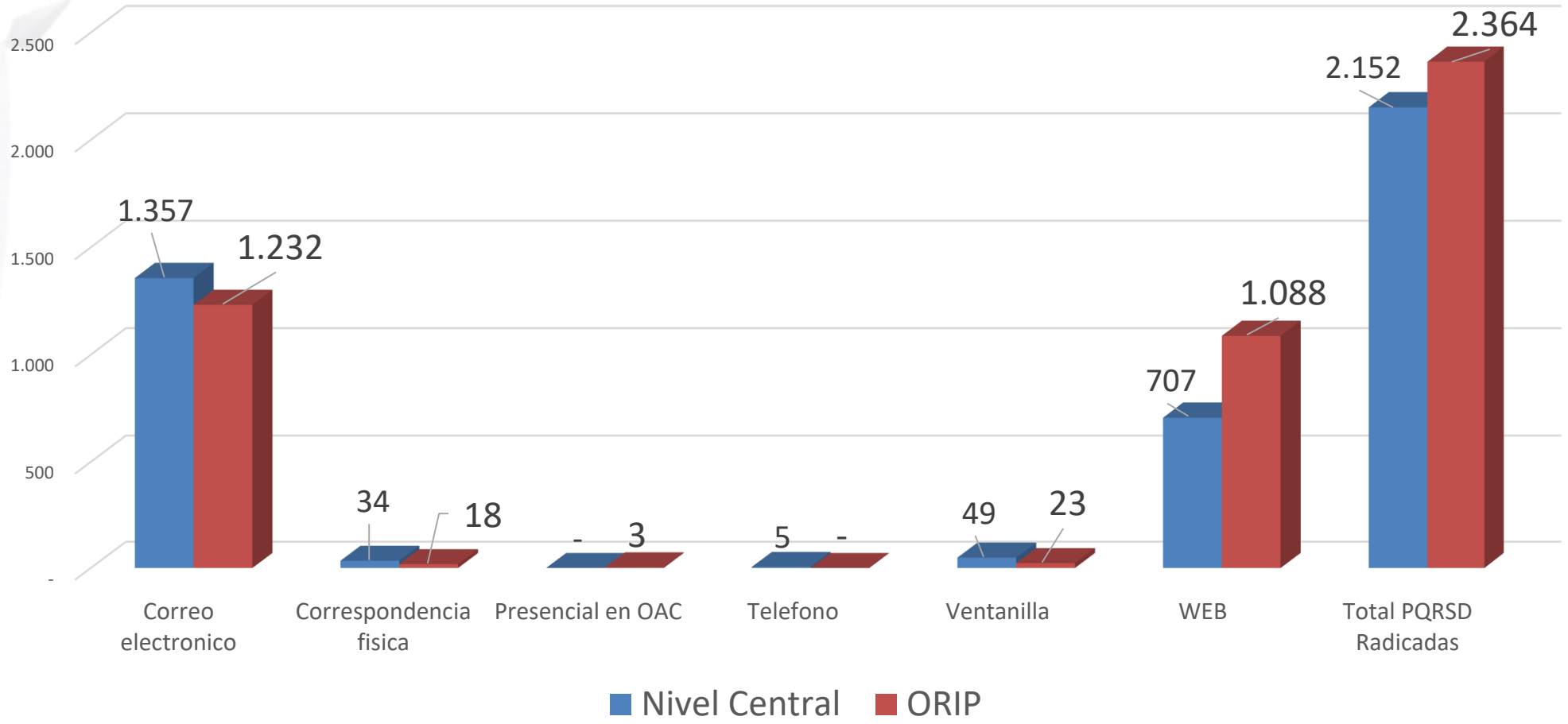
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 4.516

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.357	34	-	5	49	707	2.152
ORIP	1.232	18	3	-	23	1.088	2.364
Total	**2.589**	**52**	**3**	**5**	**72**	**1.795**	**4.516**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma

Canales de entrada = 4.516

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	13	-	-	6	-	19
Delegada para el Registro	84	1	1	9	36	131
Delegada para P.R.F. de Tierras	90	-	-	6	24	120
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	49	2	-	2	19	72
Dirección de Talento Humano	29	1	-	1	6	37
Dirección Técnica de Registro	95	-	-	1	31	127
Dirección de Administración Notarial	69	-	-	2	39	110
Dirección de Contratación	5	1	-	-	3	9
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	154	18	2	12	115	301
IVC Catastral	14	-	1	-	1	16
Oficina Asesora de Planeación	2	-	-	1	4	7
Oficina Asesora Jurídica	105	4	-	2	19	130
Oficina de Atención al Ciudadano	628	5	1	6	403	1.043
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	2	-	1	1	4
Oficina de Tecnologías de la Información	9	-	-	-	4	13
Secretaria General	2	-	-	-	-	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	8	-	-	-	2	10
Total	**1.357**	**34**	**5**	**49**	**707**	**2.152**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	92	-	-	-	-	106	198
Caribe	197	3	-	-	1	124	325
Centro	700	12	3	-	21	645	1.381
Orinoquia	95	1	-	-	-	36	132
Pacifica	148	2	-	-	1	177	328
Total	**1.232**	**18**	3	**-**	**23**	**1.088**	**2.364**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 207

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atencion al Ciudadano	31
Delegada para P.R.F. de Tierras	29
Delegeda para el Registro	17
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	17
Delegada para el Notariado	13
Direccion Administrativa y Financiera	13
Direccion Tecnica de Registro	10
Oficina Asesora Juridica	6
Direccion de Admnistracion Notarial	5
Direccion de Contratos	5
Oficina de Tecnologias de la Información	5
Subdireccion de Apoyo Juridico registral	4
Direccion de Talento Humano	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Secretaria General	3
IVC Catastral	2
Total	**166**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	Enero	Febrero
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	89	166
Canal Virtual - Plataforma ORIP	45	41
Total	**134**	**207**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Barranquilla	7
Bogotá Zona Norte	4
Bogotá Zona Centro	3
Bucaramanga	3
Cachira	3
Socorro	3
Vélez	3
Corozal	2
Tuluá	2
Barrancabermeja	1
Bogotá Zona Sur	1
Cali	1
Dosquebradas	1
Girardot	1
Guateque	1
Samaniego	1
San Gil	1
Santa Fe de Antioquia	1
Sincelejo	1
Tunja	1
Total	**41**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Febrero
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.516
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	207
% No Conforme	**4,58%**

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 PQRSDF radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSDF 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

PQRSDF radicadas en el Nivel Central = 2.152

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	19	9	10	-	10
Delegada para el Registro	131	93	38	-	38
Delegada para P.R.F. de Tierras	120	80	40	1	39
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	72	44	28	6	22
Dirección de Talento Humano	37	29	8	1	7
Dirección Técnica de Registro	127	98	29	-	29
Dirección de Administración Notarial	110	63	47	1	46
Dirección de Contratación	9	9	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	301	73	228	88	140
IVC Catastral	16	13	3	-	3
Oficina Asesora de Planeación	7	5	2	1	1
Oficina Asesora Jurídica	130	5	125	1	124
Oficina de Atención al Ciudadano	1.043	1.043	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	3	1	-	1
Oficina de Tecnologías de la Información	13	12	1	-	1
Secretaria General	2	2	-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	10	8	2	-	2
Total	**2.152**	**1.590**	**562**	**99**	**463**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6
Dirección de Talento Humano	55	6	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	5
Oficina Asesora de Planeacion	1	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	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**	**23**
		-25%	**-80%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

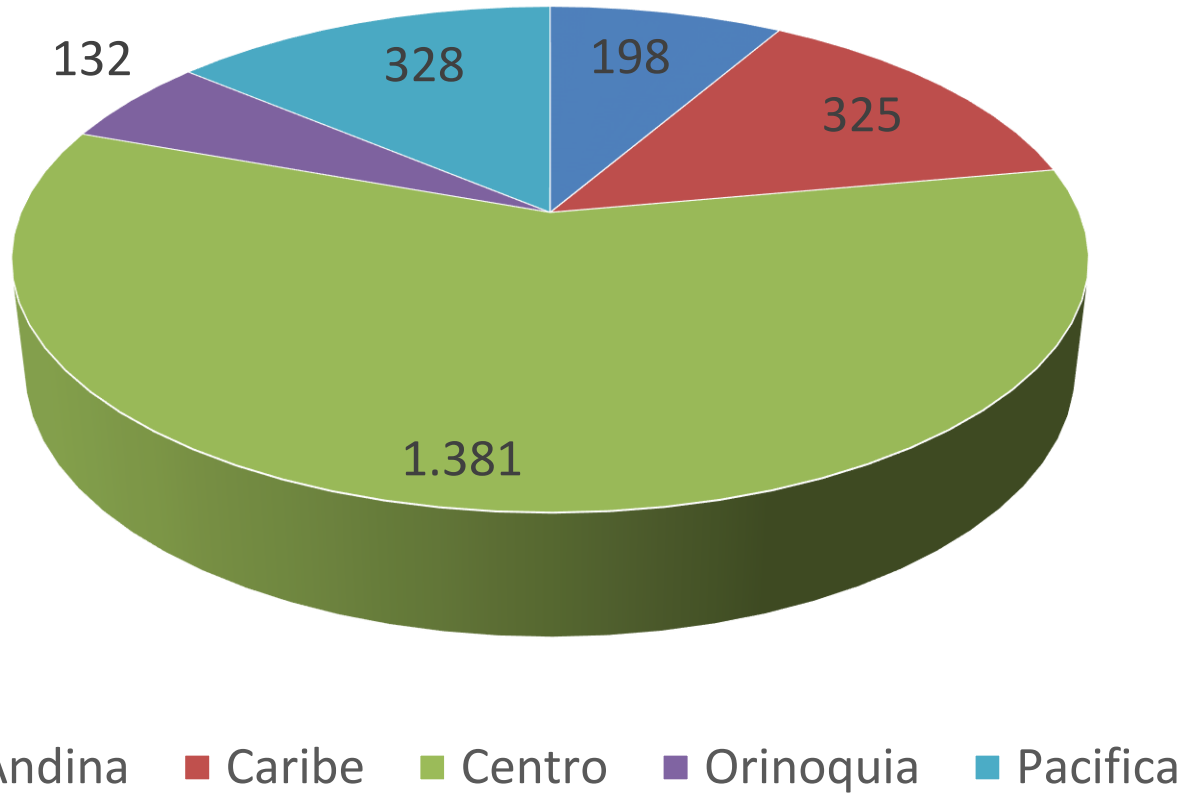
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región = 2.364

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	198	171	27	12	15
Caribe	325	269	56	10	46
Centro	1.381	1.242	139	19	120
Orinoquia	132	126	6	1	5
Pacifica	328	264	64	14	50
Total	**2.364**	**2.072**	**292**	**56**	**236**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

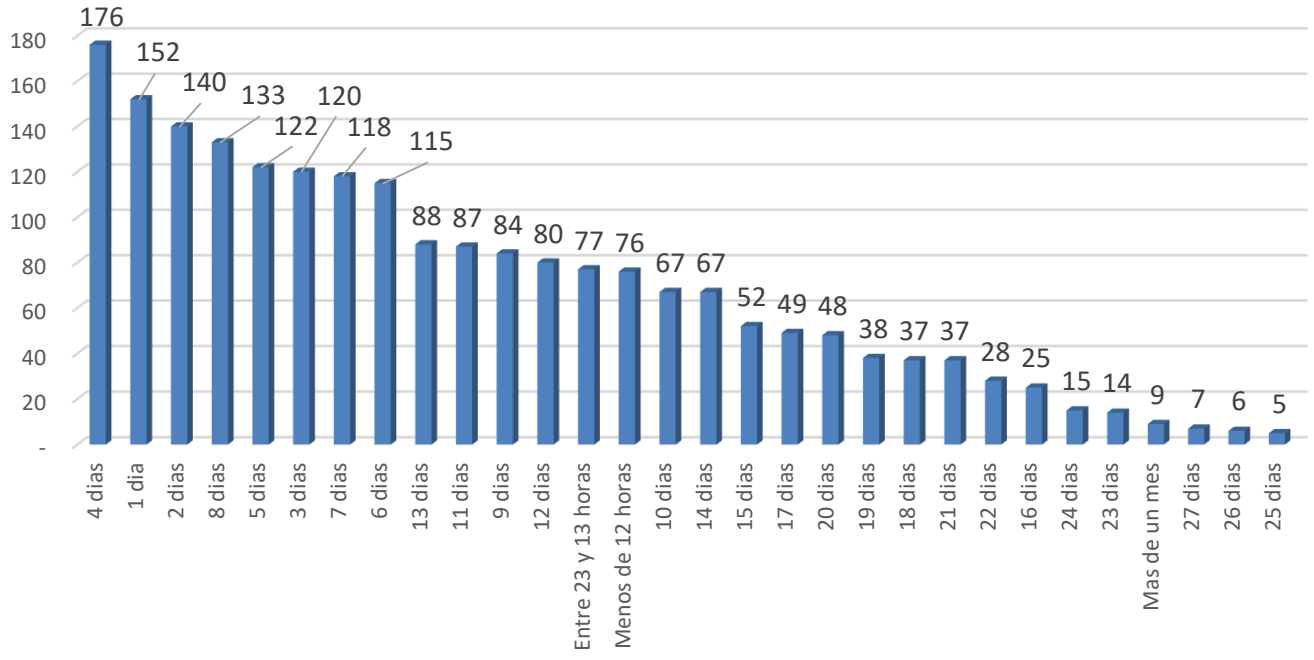
PQRSDF seguimiento al tiempo de respuesta ORIP Febrero 2023

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDF Finalizadas	Porcentaje
4 dias	176	8%
1 dia	152	7%
2 dias	140	7%
8 dias	133	6%
5 dias	122	6%
3 dias	120	6%
7 dias	118	6%
6 dias	115	6%
13 dias	88	4%
11 dias	87	4%
9 dias	84	4%
12 dias	80	4%
Entre 23 y 13 horas	77	4%
Menos de 12 horas	76	4%
10 dias	67	3%
14 dias	67	3%
15 dias	52	3%
17 dias	49	2%
20 dias	48	2%
19 dias	38	2%
18 dias	37	2%
21 dias	37	2%
22 dias	28	1%
16 dias	25	1%
24 dias	15	1%
23 dias	14	1%
Mas de un mes	9	0%
27 dias	7	0%
26 dias	6	0%
25 dias	5	0%
Total	**2.072**	**100%**

Estado PQRSDF		Febrero
PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP		**2.364**
PQRSDF Vencidas		56
Número de peticiones respondidas en términos de Ley		**2.308**
Porcentaje		97,63%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2		Cumplió
PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG		**2.072**
Pendientes en Términos		**236**
Pendientes por aprobar	50	-
En tramite	186	-
Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG		**2.364**
PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)		**292**

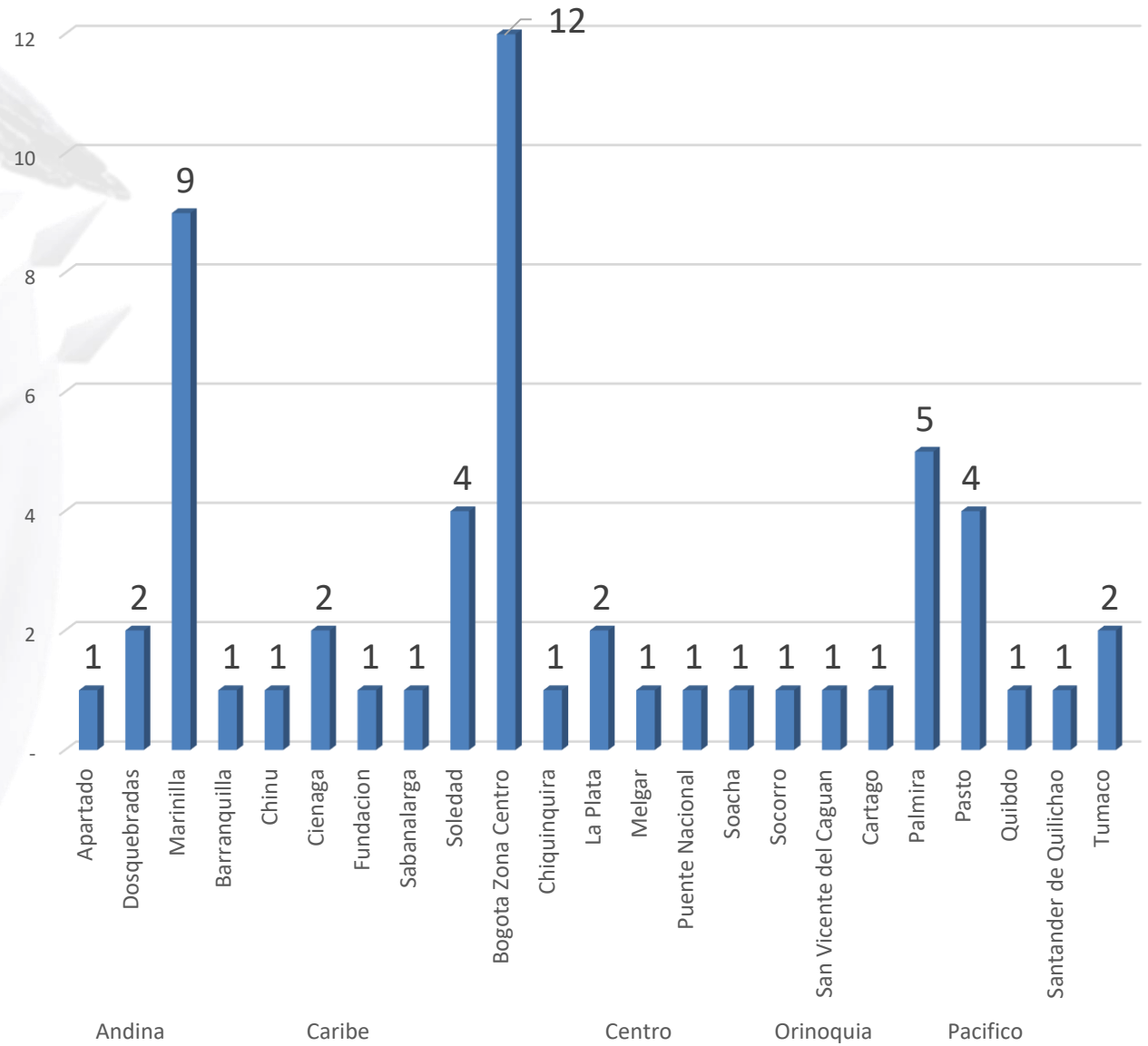
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas febrero - ORIP = 56

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Apartado	1
	Dosquebradas	2
	Marinilla	9
Caribe	Barranquilla	1
	Chinu	1
	Ciénaga	2
	Fundación	1
	Sabanalarga	1
	Soledad	4
Centro	Bogotá Zona Centro	12
	Chiquinquirá	1
	La Plata	2
	Melgar	1
	Puente Nacional	1
	Soacha	1
	Socorro	1
Orinoquia	San Vicente del Caguan	1
Pacifico	Cartago	1
	Palmira	5
	Pasto	4
	Quibdó	1
	Santander de Quilichao	1
	Tumaco	2
	Total	**56**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Andina	129	62	68
Centro	190	215	29
Caribe	45	37	33
Orinoquia	3	4	-
Pacifica	32	27	18
Total	**399**	**345**	**148**
		-14%	**-57%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Andina	Armenia	1	-	-
	Ciudad Bolivar	1	-	-
	Dosquebradas	4	-	2
	Marinilla	122	60	66
	Medellin Zona Sur	1	-	-
	Tamesis	-	1	-
	Turbo	-	1	-
	Total	**129**	**62**	**68**
			-52%	**10%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Centro	Bogota Zona Norte	16	31	-
	Bogota Zona Centro	15	38	16
	Bogota Zona Sur	6	8	-
	Caqueza	4	-	-
	Cachira	1	1	-
	Chaparral	1	-	-
	Convencion	1	1	-
	Espinal	2	-	-
	Facatativa	31	4	-
	Fresno	-	-	1
	Ibague	-	11	3
	La Mesa	1	-	-
	La Plata	-	1	4
	Libano	9	10	-
	Melgar	30	8	1
	Miraflores	1	1	-
	Moniquira	9	9	-
	Pacho	1	2	-
	Puente Nacional	-	-	1
	Puerto Boyaca	3	5	-
	Purificacion	2	-	-
	Soacha	1	-	1
	Socorro	-	-	1
	Tunja	1	-	-
	Ubate	-	1	-
	Zapatoca	-	-	1
	Zipaquira	55	84	-
	Total	**190**	**215**	**29**
			13%	**-87%**

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Caribe	Barranquilla	-	-	1
	Cerete	2	-	-
	Cienaga	4	6	7
	Chimichagua	1	1	-
	Chinu		-	1
	Corozal	-	-	1
	El Banco	1	2	-
	Fundacion	-	-	1
	Lorica	-	1	-
	Mompos	2	2	1
	Monteria	-	-	2
	Montelibano	-	1	-
	Riohacha	-	1	-
	Sabanalarga	6	1	1
	San Juan del Cesar	1	1	-
	Sincelejo	6	2	-
	Sitionuevo	12	13	8
	Soledad	10	5	10
	Valledupar	-	1	-
	Total	**45**	**37**	**33**
			-18%	**-11%**

Fuente: Plataforma SISG

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Orinoquia	Paz de Ariporo	-	1	-
	Villavicencio	1	3	-
	Yopal	2	-	-
	Total	**3**	**4**	**-**
			33%	**-100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF vencidas acumuladas Regional Pacífica

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)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)
Pacifica	Buga	-	1	-
	Cali	-	1	-
	Cartago	-	1	1
	Ipiales	2	-	-
	La Unión	-	-	1
	Pasto	2	3	1
	Palmira	20	17	11
	Quibdó	1	3	2
	Tumaco	4	-	1
	Tuquerres	2	-	-
	Santander de Quilichao	1	1	1
	Total	**32**	**27**	**18**
			-16%	**-33%**

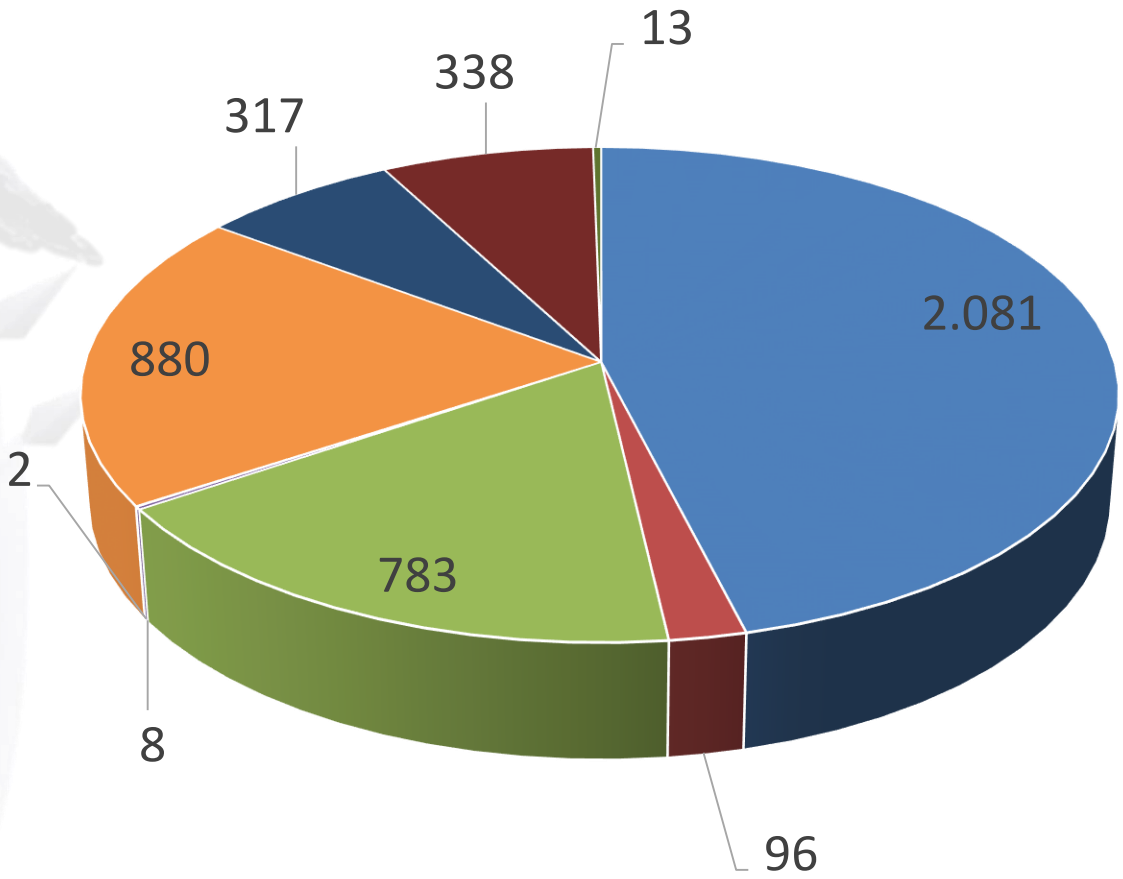
Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.081	46%
2	Quejas	96	2%
3	Reclamos	783	17%
4	Sugerencias	8	0%
5	Denuncias por corrupción	2	0%
6	Peticiones entre autoridades	880	19%
8	Peticiones incompletas	317	7%
9	Traslado por no competencia	338	7%
10	Otros	13	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.801

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clase	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de corrección	372	18%
Tramite registral	255	12%
Interés Particular	191	9%
Solicitud orientacion registral	175	8%
Información General Registral	170	8%
Informacion estado tramite registral	164	8%
Información General Notarial	128	6%
Consultas Juridicas	116	6%
Tramite nivel central	72	3%
Solicitud de Documentos	65	3%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	46	2%
Solicitud orientacion notarial	38	2%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	33	2%
Información General areas administrativas	32	2%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	30	1%
Informacion estado proceso de registro	21	1%
Actualizacion base de datos	19	1%
Certificado especial de pertenencia	18	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	1%
Informacion estado solicitud correccion	10	0%
Solicitud Convenio VUR	9	0%
Curadurias	8	0%
Recurso de reposicion	7	0%
Informacion Sucesion	7	0%
Estudio existencia derechos reales	7	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	7	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	6	0%
Estado actuacion administrativa	6	0%
Informacion Testamento	6	0%
Estado recurso apelacion	5	0%
Soporte consulta indice de propietarios	5	0%
Solicitud certificacion de aportes	5	0%
Certificado de no propiedad	5	0%
Información Tramite Legalización de Tierras	4	0%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	4	0%
Solicitud orientacion curadurias	3	0%
Recurso de apelacion	3	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	3	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	2	0%
Solicitud orientacion Registro - Catastro	2	0%
Solicitud de Bono Pensional	2	0%
Informes de Congresistas	1	0%
Estado recurso reposicion	1	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	1	0%
Informacion Estadistica	1	0%
Solicitud bono pensional	1	0%
Recurso de Queja	1	0%
Total	**2.081**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 96

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	27	28%
Notario	55	57%
Curador	4	4%
Funcionario	9	9%
Catastro	1	1%
Total	**96**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	27	14%
	Notarios	907	55	6%
	Curador	75	4	5%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	9	0%
	Catastro	-	1	
	Total		**96**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 783

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	294	38%
Agilizadores electronicos	168	21%
Demora tramite registral	87	11%
Solicitud de correccion	50	6%
Servicios en Linea	43	5%
Demora proceso de registro	30	4%
Mala prestacion del servicio notarial	24	3%
Mala prestacion del servicio registral	23	3%
No prestacion del servicio notarial	11	1%
Mala prestacion del servicio catastro	10	1%
Demora correccion	10	1%
Licencias y certificaciones de Curadurías	9	1%
Tramite Nivel Central	9	1%
No prestacionn del servicio registral	3	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	3	0%
Mala prestacion del servicio nivel central	2	0%
Tramite Notarial	1	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
No prestacion del servicio curadurias	1	0%
Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
Atencion presencial	1	0%
Atencion Correo electronico	1	0%
Total	**783**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias = 8

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Nivel Central	6	75%
	Oficinas de Registro	1	13%
	Notarias	1	13%
	Total	**8**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficinas de Registro	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 506

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	580	66%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	112	13%
	Informacion sobre bienes inmuebles	108	12%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	78	9%
	Prohibicion de enajenar	2	0%
	Total	**880**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones incompletas = 317

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	317	100%
	Total	**317**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado No competencia = 338

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	158	47%
	Notarias	112	33%
	Registraduria (Registros civiles)	55	16%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	6	2%
	Catastro	5	1%
	Curadurias	2	1%
	Total	**338**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 13

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	13	100%
	Total	**13**	**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 4.516 equivalente al 41%, seguido del canal el chat con 2.957 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 27%. En tercer lugar el canal telefónico con un 13% equivalente a 1.470 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.302 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 12% y por último el correo electrónico con 721 equivalente al 7%

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en enero correspondiente a 8.499 con febrero equivalente a 10.666, se observa un crecimiento del 25%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 2.628 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en 1 % pasando de 2.628 en enero a 2.657 en febrero.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 197% pasando de 495 en enero a 1.470 en febrero.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 32% pasando de 545 en enero a 721 en febrero. De los cuales 721 se respondieron de manera inmediata y 712 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 3.911 en enero a 4.516 en febrero.

- Se observa un crecimiento del 42% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 920 en enero a 1.302 en febrero.

- Para atender las 1.470 llamadas telefónicas, se utilizaron cuatro extensiones: la *1268* atendió 626 llamadas equivalente al 43%, la línea 01-8000 atendió 462 equivalente al 31%, La *1080* atendió 362 llamadas equivalente al 25% y la *1272* atendió 20 llamadas equivalente al 1%.

- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.081 lo que equivale al 46%. En segundo lugar están las peticiones entre autoridades con el 19%, equivalente a 880 solicitudes. En tercer lugar los reclamos con un total de 783 equivalente al 17%. En cuarto lugar traslado por no competencia con 338, equivalente al 7%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 317, equivalente al 7% y por último las quejas con 96, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 30, lo que equivale al 1% menos frente a enero con 2.111 solicitudes.

CONCLUSIONES *

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 2.081 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron solicitud de corrección con 372 equivalente al 18%, seguido de trámite registral con 255 equivalente al 12%. En tercer lugar interés particular con 191 equivalente al 9%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 175 equivalente al 8% y en quinto lugar información general registral con 170 equivalente al 8%.

- Se recibieron 783 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 294 equivalente al 38%, seguido agilizadores electrónicos con 168 equivalente al 21%, demora trámite registral con 87, equivalente al 11%, solicitud de corrección con 50 equivalente al 6%, servicio en línea con 43, equivalente al 5% y demora proceso de registro con 30, equivalente al 4%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 27, lo que equivale al 39% más frente a enero con 69.

- Las 96 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 27 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 55 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. Se presentaron 4 quejas contra curadores. Se presentaron 9 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 1 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 198 lo que equivale al 34% más frente a enero con 585 reclamos.

- Se recibieron 880 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 580 peticiones entre autoridades, 112 solicitudes inscripción medida cautelar, 108 información sobre bienes inmuebles, 78 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 2 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 338 traslados por no competencia equivalente al 7% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 158 traslados, 112 a notarias, 55 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 6 a Gobernaciones (Impuesto de registro), 5 a Catastro y 2 a Curadurías.

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.