OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME SEPTIEMBRE 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

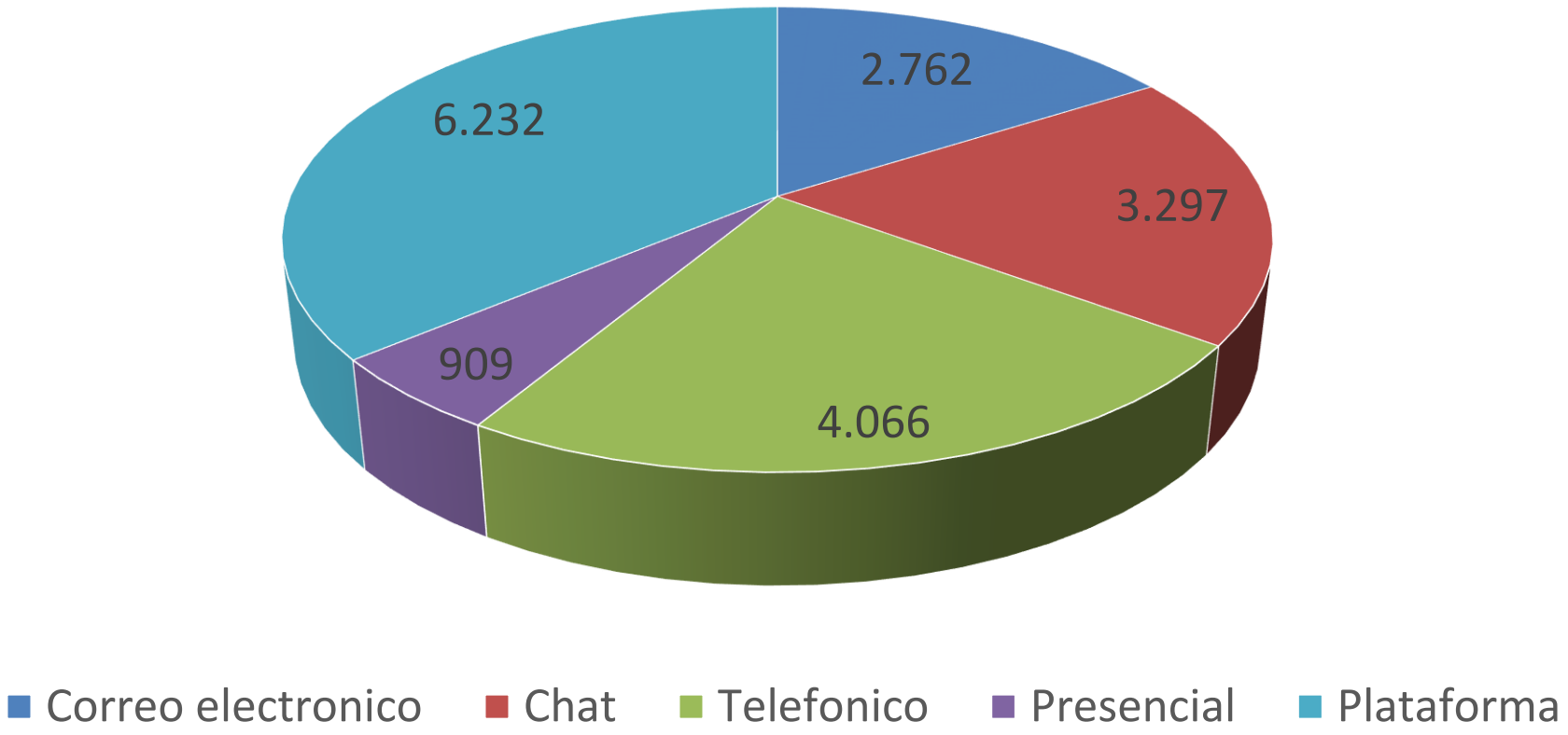
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 17.266

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Septiembre	Porcentaje
Plataforma	6.232	36%
Telefónico	4.066	24%
Chat	3.297	19%
Correo electronico	2.762	16%
Presencial	909	5%
Total	**17.266**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



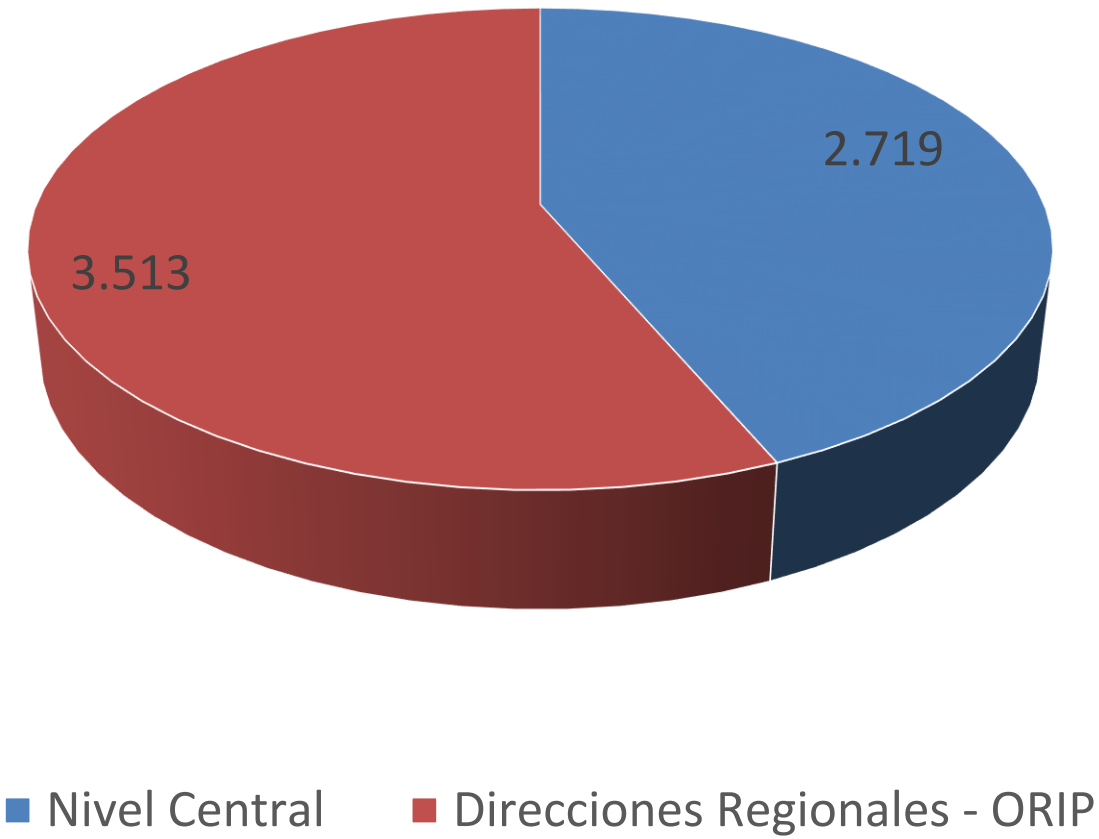
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 6.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.719	44%
Direcciones Regionales - ORIP	3.513	56%
Total	**6.232**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



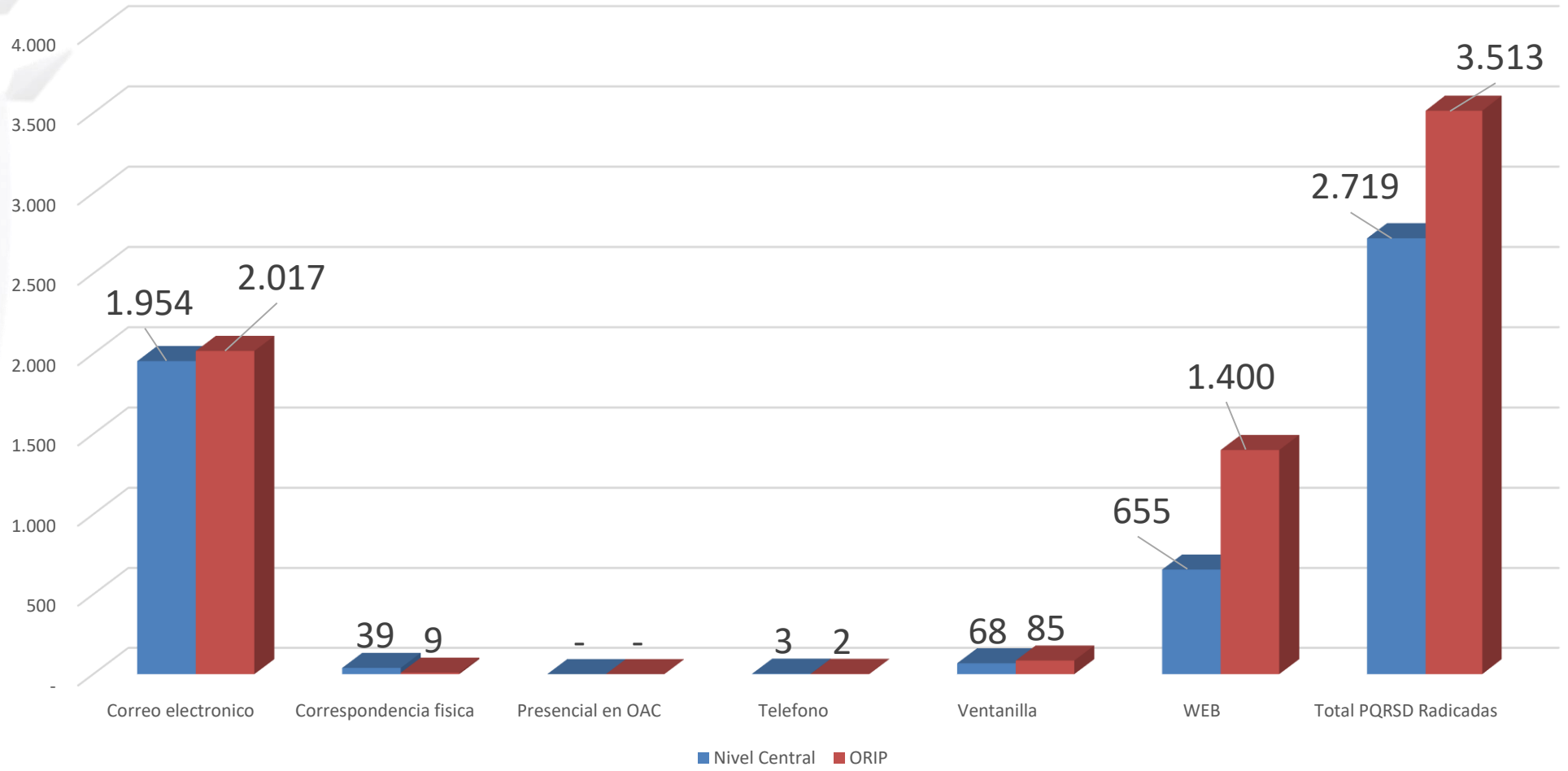
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 6.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	-	1.954	39	-	3	68	655	2.719
ORIP	-	2.017	9	-	2	85	1.400	3.513
Total	**-**	**3.971**	**48**	**-**	**5**	**153**	**2.055**	**6.232**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 6.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	-	2	-	-	-	-	-	2
Delegada para el Registro	-	98	6	-	1	5	48	158
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	131	2	-	-	1	46	180
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	-	118	2	-	-	5	30	155
Direccion de Administracion Notarial	-	133	1	-	-	14	29	177
Direccion de Contratacion	-	3	-	-	-	-	-	3
Dirección de Talento Humano	-	21	-	-	-	1	6	28
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	209	6	-	2	24	120	361
Direccion Regional Caribe	-	1	-	-	-	-	-	1
Dirección Tecnica de Registro	-	133	6	-	-	4	71	214
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	1	2
Oficina Asesora Juridica	-	87	6	-	-	2	29	124
Oficina de Atención al Ciudadano	-	940	9	-	-	11	254	1.214
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	22	-	-	-	-	2	24
Oficina de Tecnologias de la Información	-	14	-	-	-	-	3	17
Secretaria General	-	2	-	-	-	1	2	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	39	1	-	-	-	14	54
Total	**-**	**1.954**	**39**	**-**	**3**	**68**	**655**	**2.719**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Chat	Correo electronico	Correspondencia fisica	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Andina	-	186	-	-	-	1	161	348
Caribe	-	273	2	-	1	2	191	469
Centro	-	1.222	4	-	-	82	829	2.137
Orinoquia	-	112	-	-	1	-	57	170
Pacifica	-	224	3	-	-	-	162	389
Total	**-**	**2.017**	**9**	**-**	**2**	**85**	**1.400**	**3.513**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 289

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Norte	18
Bogotá Zona Sur	11
Zipaquira	7
Cali	6
Sogamoso	5
Bogota Zona Centro	4
Pasto	4
Sincelejo	4
Cucuta	3
Soledad	3
Arauca	2
Barranquilla	2
Chimichagua	2
Chinu	2
Choconta	2
Ibague	2
Medellin Norte	2
Monteria	2
Neiva	2
Ubate	2
Agua de Dios	1
Bucaramanga	1
Florencia	1
Girardota	1
Manizales	1
Medellin Sur	1
Miraflores	1
Pensilvania	1
Rionegro	1
San Andres Isla	1
Santa Rosa De Viterbo	1
Yopal	1
Total	**97**

Canales	PQRSD Retornadas
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	192
Canal Virtual - Plataforma ORIP	97
Total	**289**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Dirección Tecnica de Registro	33
Oficina de Atención al Ciudadano	31
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	23
Oficina de tecnologias de la información	18
Direccion de Administracion Notarial	17
Oficina Asesora juridica	14
Delegada para P.R.F De Tierras	12
Delegada para el Registro	10
Dirección Administrativa y Financiera	8
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	7
Oficina de control interno	5
Dirección de Talento Humano	4
Secretaria General	3
Despacho del Superintendente	2
Direccion de Contratacion	2
Dirección regional Andina	1
Oficina Asesora de Planeacion.	1
Oficina de control disciplinario interno	1
Total	**192**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Septiembre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	6.232
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	289
% No Conforme	**4,64%**

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 el tercer trimestre, cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.719

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	2	-	2	1	1
Delegada para el Registro	158	34	124	-	124
Delegada para P.R.F. de Tierras	180	69	111	-	111
Dirección Administrativa y Financiera	155	107	48	1	47
Direccion de Administracion Notarial	177	13	164	6	158
Direccion de Contratacion	3	-	3	-	3
Dirección de Talento Humano	28	11	17	1	16
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	361	18	343	3	340
Dirección Regional Caribe	1	-	1	1	-
Dirección Tecnica de Registro	214	172	42	1	41
Oficina Asesora de Planeacion	2	1	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	124	7	117	-	117
Oficina de Atención al Ciudadano	1.214	1.195	19	-	19
Oficina de Control Disciplinario Interno	24	9	15	-	15
Oficina de Tecnologias de la Información	17	13	4	-	4
Secretaria General	5	5	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	54	4	50	-	50
Total	**2.719**	**1.658**	**1.061**	**14**	**1.047**

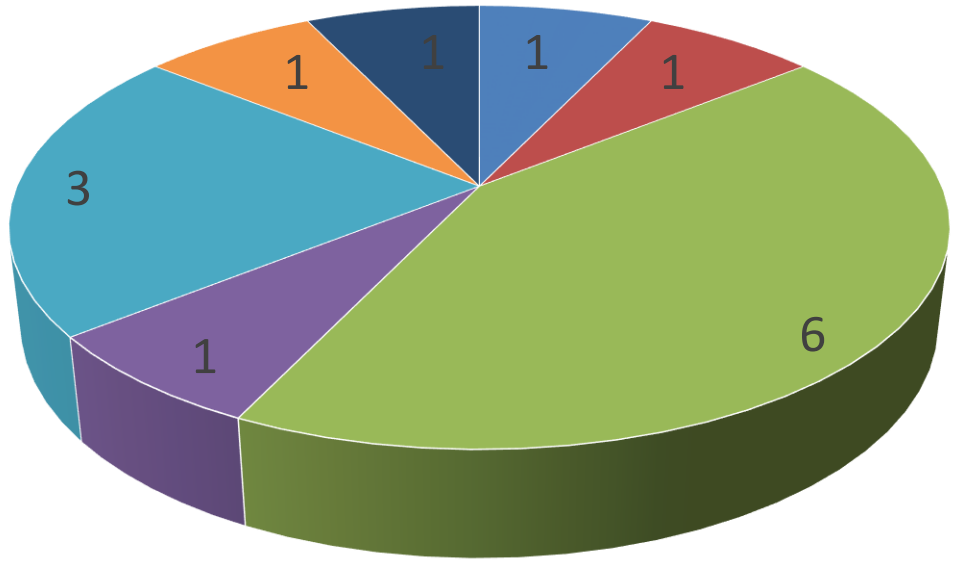
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas septiembre - Nivel Central = 14

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Direccion de Administracion Notarial	6
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	3
Delegada para el Notariado	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Dirección de Talento Humano	1
Dirección Regional Caribe	1
Dirección Tecnica de Registro	1
Total	**14**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	401	359	329	500	420	443	377	299	188
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	3	2	8	5	7	3
Dirección de Talento Humano	13	25	26	15	22	29	35	37	23
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada parea el Notariado	-	-	-	-	-	-	-	1	3
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Oficina Asesora Juridica	4	3	-	1	1	5	18	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	2	-	-	1	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	1	2	1	11	3	-
Direccion de Contratacion	11	10	5	-	-	-	1	1	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	2	1	4	1	2	3
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	9	12	17	28	15	12	33	12	-
Direccion Administracion Notarial	1	2	6	-	1	2	2	2	17
Direccion Tecnica de Registro	21	15	19	25	37	7	14	7	2
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Total	**463**	**428** **-8%**	**407** **-5%**	**575** **41%**	**503** **-13%**	**512** **2%**	**498** **-3%**	**374** **-25%**	**244** **-35%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

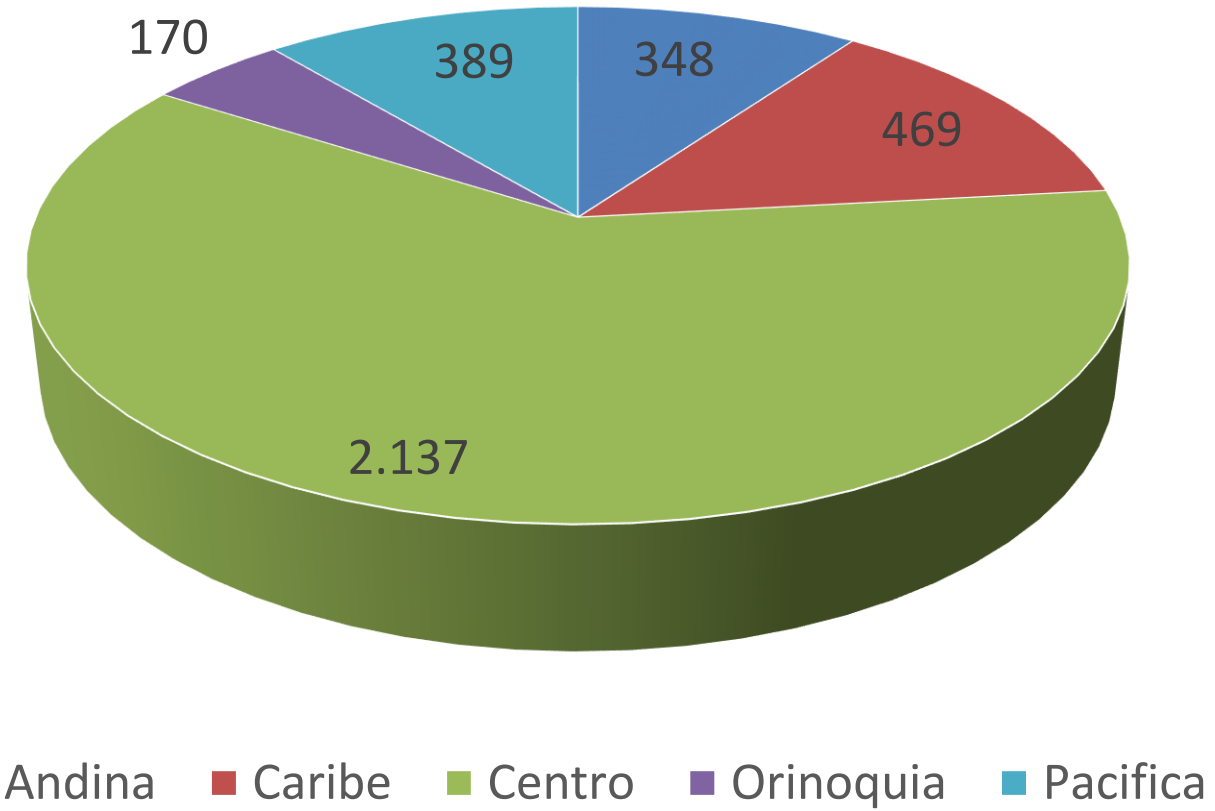
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 3.513

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	348	230	118	2	116
Caribe	469	334	135	3	132
Centro	2.137	883	1.254	61	1.193
Orinoquia	170	118	52	2	50
Pacifica	389	88	301	34	267
Total	**3.513**	**1.653**	**1.860**	**102**	**1.758**

Fuente: Plataforma SISG



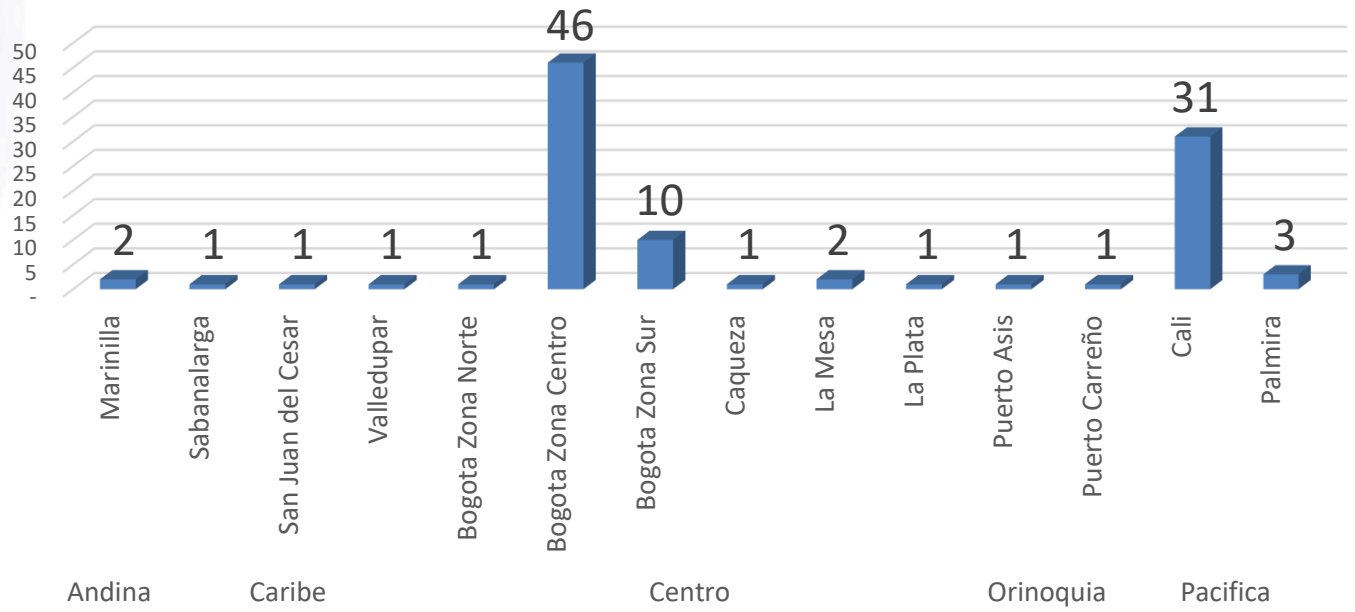
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas septiembre - ORIP = 102

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	2
Caribe	Sabanalarga	1
	San Juan del Cesar	1
	Valledupar	1
Centro	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	46
	Bogota Zona Sur	10
	Caqueza	1
	La Mesa	2
	La Plata	1
Orinoquia	Puerto Asis	1
	Puerto Carreño	1
Pacifica	Cali	31
	Palmira	3
	Total	**102**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Andina	27	-	-	3	2	5	10	11	11
Centro	493	527	834	1.169	1.349	1.497	1.493	1.739	2.161
Caribe	61	60	72	41	26	18	36	45	34
Orinoquia	-	-	-	-	-	-	6	21	3
Pacifica	59	32	35	3	7	19	70	64	100
Total	**640**	**619**	**941**	**1.216**	**1.384**	**1.539**	**1.615**	**1.880**	**2.309**
		-3%	**52%**	**29%**	**14%**	**11%**	**5%**	**16%**	**23%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Apartado	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Belen de Umbria	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Dosquebradas	-	-	-	-	1	1	1	-	-
Girardota	-	-	-	1	-	-	2	-	-
Marinilla	23	-	-	-	-	-	3	4	10
Manizales	-	-	-	-	-	-	3	2	-
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Montelibano	3	-	-	1	-	2	1	3	-
Puerto Berrio	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Santa Rosa de Cabal	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Támesis	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Total	**27**	**-**	**-**	**3**	**2**	**5**	**10**	**11**	**11**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Bogota Zona Norte	7	1	2	7	1	4	3	11	5
Bogota Zona Centro	27	44	81	121	156	196	196	364	856
Bogota Zona Sur	433	463	739	1.025	1.175	1.277	1.161	1.204	1.253
Caqueza	3	-	-	1	2	3	8	11	1
Cachira	1	1	1	1	1	-	-	-	-
Concepcion	-	1	-	-	-	-	-	-	-
El Cocuy	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Espinal	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Facatativa	-	-	-	-	-	-	5	-	3
Fresno	3	-	-	3	1	3	-	-	-
Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ibague	-	2	-	2	7	5	4	8	6
Honda	-	-	-	-	-	-	1	-	1
La Plata	-	-	-	-	-	-	3	-	-
Miraflores	6	6	-	-	1	1	1	1	-
Moniquira	1	-	-	-	-	-	3	5	-
Libano	-	-	-	-	-	-	2	-	-
La Mesa	4	-	-	2	-	-	-	-	6
La Palma									2
La Plata									1
Ocaña	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Pacho	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Pitalito	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Puerto Boyaca	3	3	3	3	3	3	3	-	1
Purificacion	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Soacha	2	6	7	4	2	2	15	-	8
Soata	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Socha	-	-	-	-	-	-	-	7	-
Sogamoso	-	-	-	-	-	-	2		
Tunja	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Velez	2	-	-	-	-	2	6	2	6
Zipaquira	-	-	-	-	-	-	75	122	12
Total	**493**	**527**	**834**	**1.169**	**1.349**	**1.497**	**1.493**	**1.739**	**2.161**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Cerete	17	26	39	24	11	-	-	1	-
Cienaga	15	12	10	10	5	5	14	17	24
Chimichagua	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Chinu	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Corozal	1	-	-	-	-	-	-	-	1
El Banco	6	8	8	-	-	-	-	-	-
El Carmen de Bolivar	1	-	-	-	-	-	-	2	-
Lorica	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Mompos	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Monteria	2	-	-	1	1	1	1	6	-
Riohacha	-	-	-	-	-	4	-	1	-
Sabanalarga	-	-	-	-	2	2	5	5	1
San Juan del Cesar	-	-	-	-	-	-	2		1
Sahagun	1	-	1	-	-	1	4	2	-
Simiti	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Since	1	1	-	-	2	-	1	3	-
Sincelejo	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Sitionuevo	9	12	13	5	4	4	6	6	6
Soledad	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Plato	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Valledupar	-	1	1	1	1	-	-	-	1
Total	**61**	**60**	**72**	**41**	**26**	**18**	**36**	**45**	**34**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Buenaventura	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Cali	1	-	8	2	2	13	29	20	45
Cartago	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Guapi	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ipiales	13	8	-	-	-	-	-	-	-
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	1	2
La Union	20	16	7	-	-	-	1	2	6
Nuqui	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Pasto	4	-	-	-	4	-	9	5	2
Palmira	2	8	19	-	-	3	18	18	41
Popayán	5	-	-	-	-	-	-	-	-
Quibdo	1	-	-	1	-	-	1	4	-
Tumaco	-	-	1	-	-	3	-	1	2
Santander de Quilichao	4	-	-	-	-	-	11	12	1
Total	**59**	**32**	**35**	**3**	**7**	**19**	**70**	**64**	**100**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de octubre)
Acacias	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Florencia	-	-	-	-	-	-	-	13	1
Puerto Asis									1
Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	5	-
Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1
San Martin	-	-	-	-	-	-	1	3	-
Villavicencio	-	-	-	-	-	-	4	-	-
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**6**	**21**	**3**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Porcentaje de ORIP que se encuentran a día con las PQRSD

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)
Al día	154	177	178	175	173	170	150	153	162
Atrasadas	41	18	17	20	22	25	45	42	33
Total	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**	**195**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 15 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 16 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)
Al día	79%	91%	91%	90%	89%	87%	77%	78%	83%
Atrasadas	21%	9%	9%	10%	11%	13%	23%	22%	17%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

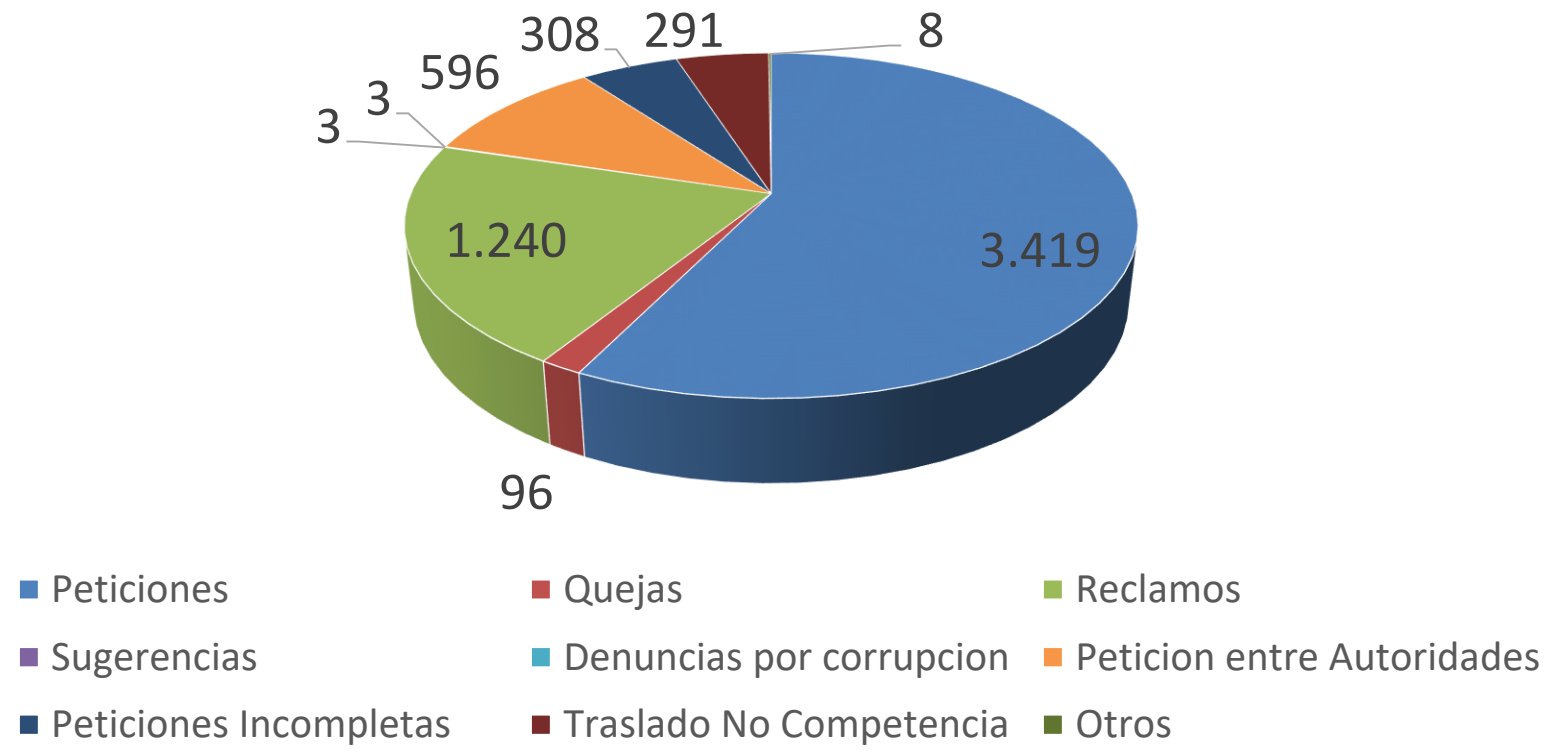
Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N° Categoría	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	3.419	57%
2	Quejas	96	2%
3	Reclamos	1.240	21%
4	Sugerencias	3	0%
5	Denuncias por corrupcion	3	0%
6	Peticion entre Autoridades	596	10%
8	Peticiones Incompletas	308	5%
9	Traslado No Competencia	291	5%
10	Otros	8	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 3.419

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	460	13%
	Informacion estado tramite registral	436	13%
	Solicitud de corrección	409	12%
	Información General Registral	287	8%
	Solicitud orientacion registral	254	7%
	Interés Particular	246	7%
	Solicitud de Documentos	139	4%
	Consultas Jurídicas	114	3%
	Tramite nivel central	112	3%
	Actualizacion base de datos	109	3%
	Informacion estado proceso de registro	93	3%
	Solicitud orientacion notarial	93	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	85	2%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	71	2%
	Información General Notarial	65	2%
	Informacion estado solicitud correccion	63	2%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	49	1%
	Certificado especial de pertenencia	28	1%
	Numero de matricula por traslado	26	1%
	Información General areas administrativas	22	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	22	1%
	Estado recurso apelacion	19	1%
	Recurso de reposicion	19	1%
	Estado actuacion administrativa	17	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	17	0%
	Certificado de no propiedad	15	0%
	Informacion Sucesion	15	0%
	Curadurias	14	0%
	Estado recurso reposicion	14	0%
	Recurso de apelacion	13	0%
	Solicitud bono pensional	9	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	8	0%
	Solicitud certificacion de aportes	8	0%
	Formalizacion	7	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	7	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	7	0%
	Estudio existencia derechos reales	6	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	5	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	5	0%
	Solicitud convenio VUR	5	0%
	Restitucion de turno	4	0%
	Solicitud de Subsidio	3	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	3	0%
	Informacion estadistica	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Recurso de queja	2	0%
	Concursos de meritos	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Solicitud prohibicion de enajenar	1	0%
	Total	**3.419**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 96

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	28	29%
	Notario	56	58%
	Curador	3	3%
	Funcionario	9	9%
	Total	**96**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	28	14%
	Notarios	907	56	6%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	9	0%
	Total		**96**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 1.240

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	477	38%
	Solicitud de correccion	192	15%
	Tramite Notarial	165	13%
	Demora tramite registral	136	11%
	Demora proceso de registro	80	6%
	No prestacion del servicio notarial	60	5%
	Servicios en Linea	49	4%
	Demora correccion	22	2%
	Mala prestación del servicio registral	17	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	10	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	8	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	5	0%
	Tramite Nivel Central	4	0%
	Correccion base de datos	4	0%
	No prestacion del servicio registral	3	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Error de base de datos	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	1	0%
	Demora actuacion administrativa	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Total	**1.240**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	1	33%
	Notarias	2	67%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Denuncias = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	1	33%
	Notarias	1	33%
	Curadurias	1	33%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones entre autoridades = 596

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Petición entre autoridades	416	70%
	Solicitud inscripción medida cautelar	75	13%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	51	9%
	Informacion sobre bienes inmuebles	45	8%
	Prohibicion de enajenar	9	2%
	Total	**596**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Peticiones incompletas = 308

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	308	100%
	Total	**308**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría traslado por no competencia = 291

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	160	55%
	Traslados	87	30%
	Registraduria (Registros civiles)	35	12%
	Curadurias	4	1%
	Catastro	4	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
	Total	**291**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría 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 6.232, equivalente al 36%, seguido del canal telefónico con un 24% equivalente a 4.066 atenciones. En tercer lugar el chat con un 19% equivalente a 3.297. En cuarto lugar el canal de correo electrónico con un 16% equivalente a 2.762 correos y por último el canal presencial con 909 interacciones con los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información de agosto equivalente a 14.778 con septiembre equivalente a 17.266, se observa un crecimiento del 17%

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.297 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 20% pasando de 2.752 en agosto a 3.297 en septiembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, crecieron en un 52% pasando de 2.674 en agosto a 4.066 en septiembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 5% pasando de 2.907 en agosto a 2.762 en septiembre. De los cuales 173 se respondieron de manera inmediata y 2.589 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 5% pasando de 5.937 en agosto a 6.232 en septiembre.

- Se observa un crecimiento del 79% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 508 en agosto a 909 en septiembre.

- Para atender las 4.066 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1272* atendió 923 llamadas equivalente al 23%, la *1172* atendió 877 llamadas equivalente al 22%, la *1269* atendió 792 llamadas equivalente al 19%, la *1217* atendió 770 llamadas equivalente al 19 % y la *1080* atendió 704 llamadas equivalente al 17%.

- Se presentaron 9 categorías de tipologías de PQRSD, las tres más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 3.419 lo que equivale al 57%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 1.240 equivalente al 21% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 10%, equivalente a 596 solicitudes.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 173, lo que equivale al 5% mas frente a agosto con 3.246 solicitudes.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 213 lo que equivale al 21%, más frente a agosto con 1.027 reclamos.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 3.419 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron trámite registral con 460 equivalente al 13%. En segundo lugar información estado trámite registral con 436, equivalente al 13%. En tercer lugar solicitud de corrección con 409, equivalente al 12%. En cuarto lugar, información general registral con 287, equivalente al 8%. En quinto lugar solicitud orientación registral con 254, equivalente al 7%.

- Se recibieron 1.240 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 477 equivalente al 38%, seguido de solicitud de corrección con 192 equivalente al 15%, tramite notarial con 165, equivalente al 13%. Demora trámite registral con 136, equivalente al 11% y demora en proceso de registro con 80, equivalente al 6%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 12, lo que equivale al 14%, mas frente agosto con 84 quejas.

- 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 28 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 56 quejas contra notarios, lo que equivale al 6%. De 75 Curadurías, se presentaron 3 quejas contra Curadores, lo que equivale al 4% y se presentaron 9 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 291 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 160 a Notarias, 87 traslados, 35 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 4 a Catastro, 4 a Curadurías y 1 a Gobernaciones (Impuesto de registro).

- Se recibieron 596 peticiones entre autoridades equivalente al 10% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 416 peticiones entre autoridades, 75 solicitudes inscripción medida cautelar, 51 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 45 información sobre bienes inmuebles y 9 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.