OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME SEPTIEMBRE 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

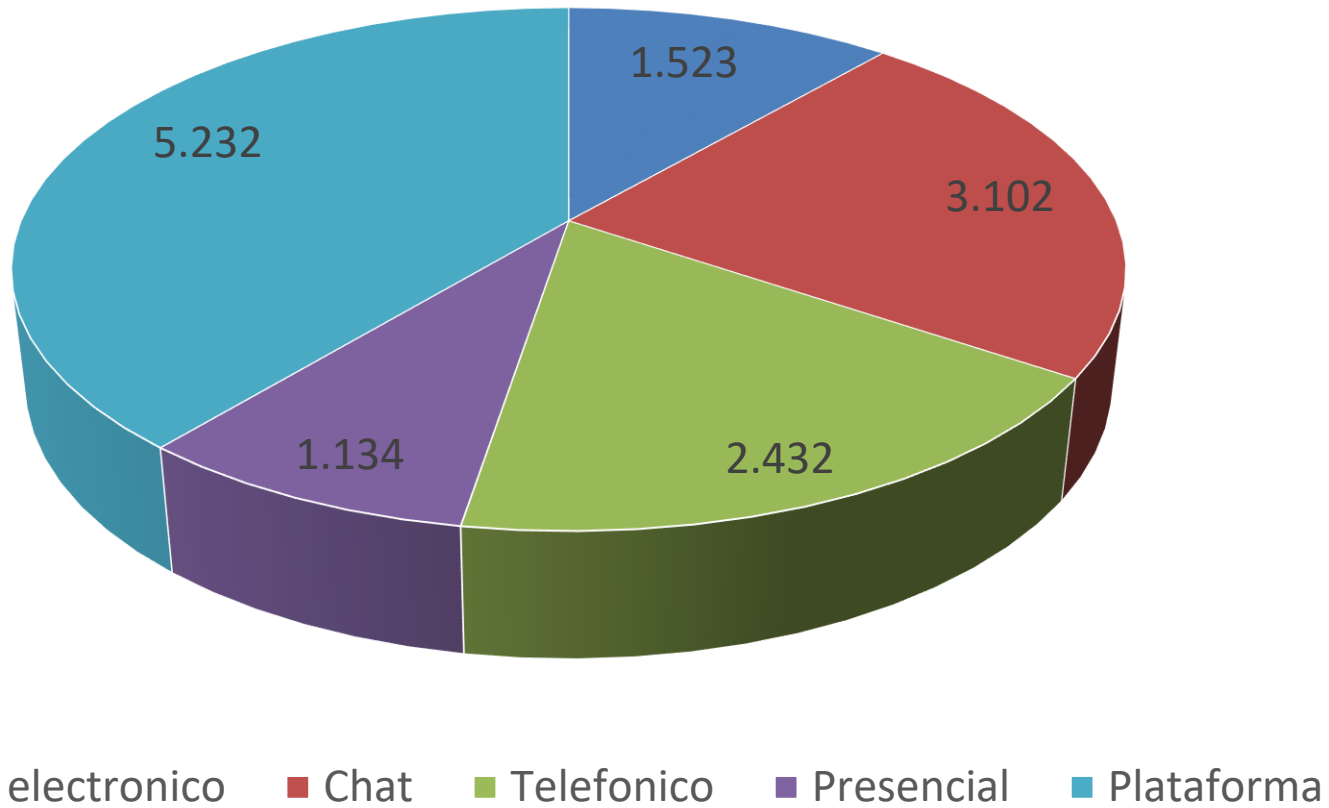
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 13.423

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Septiembre	Porcentaje
Plataforma	5.232	39%
Chat	3.102	23%
Telefónico	2.432	18%
Correo electrónico	1.523	11%
Presencial	1.134	8%
Total	**13.423**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



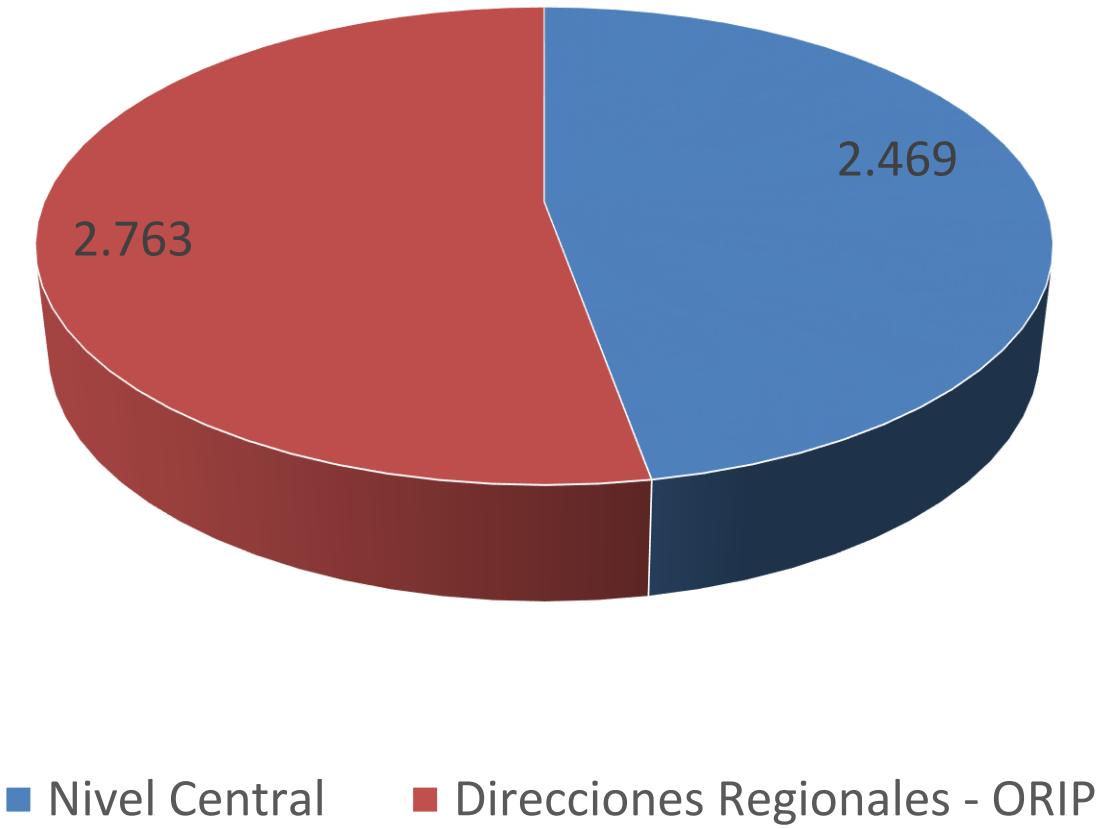
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 5.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.469	47%
Direcciones Regionales - ORIP	2.763	53%
Total	**5.232**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



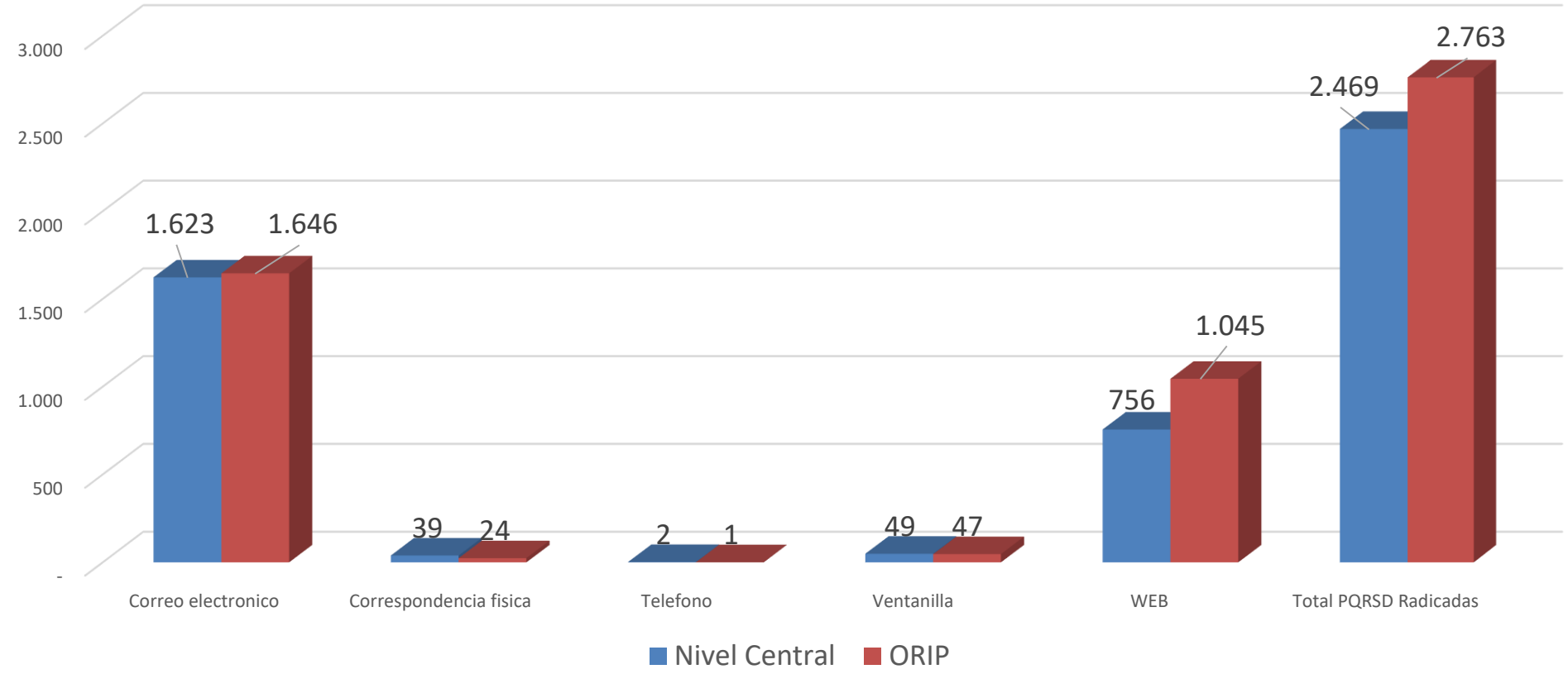
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Nivel Central	1.623	39	2	49	756	2.469
ORIP	1.646	24	1	47	1.045	2.763
Total	**3.269**	**63**	**3**	**96**	**1.801**	**5.232**
	62%	1%	0%	2%	34%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual Plataforma – Canales de entrada = 5.232

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Correo electronico	Correspondencia fisica	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSD Radicadas
Delegada para el Notariado	15	-	-	5	5	25
Delegada para el Registro	88	9	-	8	52	157
Delegada para P.R.F. de Tierras	109	8	-	1	27	145
Despacho del Superintendente	-	-	-	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	60	1	-	1	11	73
Dirección de Talento Humano	25	-	-	-	3	28
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	1	1
Dirección Regional Orinoquia	-	-	-	-	1	1
Dirección Técnica de Registro	90	-	-	1	35	126
Dirección de Administración Notarial	58	1	-	6	13	78
Dirección de Contratación	1	-	-	-	5	6
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	186	5	2	9	112	314
IVC Catastral	23	-	-	1	6	30
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	-	-	1
Oficina Asesora Jurídica	104	3	-	2	26	135
Oficina de Atención al Ciudadano	819	10	-	13	435	1.277
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	-	1	-	4
Oficina de Tecnologías de la Información	29	-	-	-	8	37
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	13	1	-	-	16	30
Total	**1.623**	**39**	**2**	**49**	**756**	**2.469**

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electronico	Correspondencia física	Teléfono	Ventanilla	Web	Total PQRSD Radicadas
Andina	110	4	-	-	111	225
Caribe	292	4	-	1	193	490
Centro	836	12	-	41	532	1.421
Orinoquia	187	1	-	2	56	246
Pacifica	221	3	1	3	153	381
Total	**1.646**	**24**	**1**	**47**	**1.045**	**2.763**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 307

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	PQRSD Retornadas Septiembre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	228
Canal Virtual - Plataforma ORIP	79
Total	**307**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	PQRSD Retornadas
Tunja	11
Bogotá Zona Norte	7
Sogamoso	6
Bogotá Zona Centro	5
Bogotá Zona Sur	4
Cartagena	4
Santa Fe de Antioquia	4
Sincelejo	3
Soledad	3
Barranquilla	2
Cali	2
Cúcuta	2
Ibagué	2
Medellín Sur	2
Pasto	2
San Martin	2
Santa Marta	2
Anserma	1
Armenia	1
Barrancabermeja	1
Fusagasugá	1
Girardota	1
Lorica	1
Medellín Norte	1
Neiva	1
Pamplona	1
Quibdó	1
Ramiriqui	1
San Gil	1
Sopetran	1
Támesis	1
Ubaté	1
Villavicencio	1
Total	**79**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas
Oficina de Atención al Ciudadano	35
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	29
Dirección Técnica de Registro	28
Delegada para el Registro	25
Delegada para P.R.F. de Tierras	20
Oficina Asesora Jurídica	18
Oficina de Tecnologías de la Información	15
Dirección de Administración Notarial	14
Dirección Administrativa y Financiera	12
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	8
Delegada para el Notariado	5
Dirección de Talento Humano	5
Dirección Regional Pacifica	3
Dirección de Contratación	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Despacho del Superintendente	2
IVC Catastral	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Secretaria General	1
Total	**228**

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	5.232
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	307
% No Conforme	**5,87%**

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 septiembre cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.469

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Notariado	25	1	24	12	12
Delegada para el Registro	157	108	49	-	49
Delegada para P.R.F. de Tierras	145	102	43	-	43
Despacho del Superintendente	1	1	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	73	51	22	6	16
Dirección de Talento Humano	28	11	17	9	8
Dirección Regional Caribe	1	-	1	-	1
Dirección Regional Orinoquia	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	126	97	29	3	26
Dirección de Administración Notarial	78	50	28	-	28
Dirección de Contratación	6	5	1	-	1
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	314	65	249	90	159
IVC Catastral	30	16	14	-	14
Oficina Asesora de Planeación	1	1	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	135	22	113	-	113
Oficina de Atención al Ciudadano	1.277	1.273	4	-	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	2	2	-	2
Oficina de Tecnologías de la Información	37	24	13	5	8
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	30	19	11	-	11
Total	**2.469**	**1.848**	**621**	**125**	**496**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3	1	11	5	5
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10	8	5	5	6
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28	19	41	29	24
Despacho del Superintendente	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	1	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	1	2	1	-	-	-	-
Delegada parea el Notariado	8	8	-	7	8	12	9	8	27
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	2	4	-	-	3	1	4
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-	1	2	-	-	-
Direccion de Contratacion	2	6	6	5	5	6	2	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	1	-	-	-	-	1	1	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	-	9	2	2	-	1	1	-	-
Direccion Tecnica de Registro	3	7	16	17	15	12	-	7	-
Secretaria General	-	-	1	-	-	1	-	-	-
IVC Catastral	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Regional Centro	-	-	-	-	1	1	1	1	2
Regional Caribe	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**	**65**	**75**	**61**	**75**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**	**-11%**	**15%**	**-19%**	**23%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

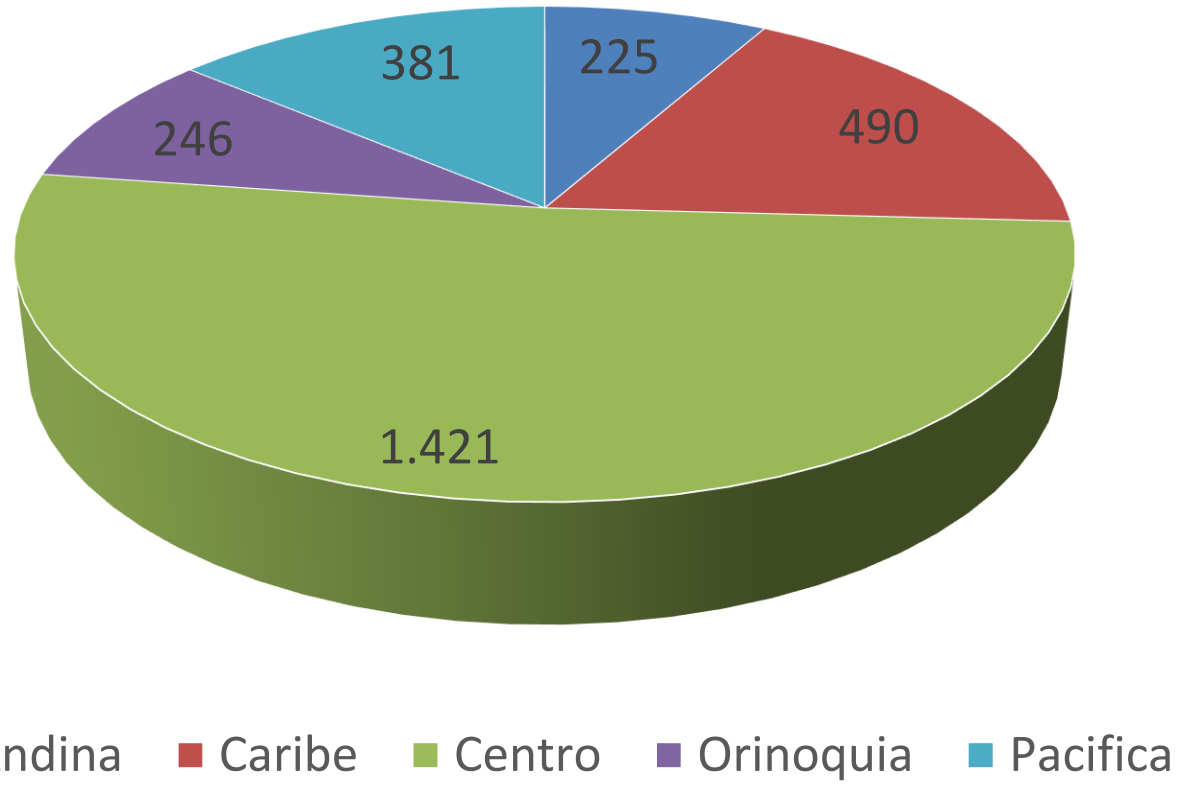
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.763

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	225	171	54	2	52
Caribe	490	363	127	17	110
Centro	1.421	1.050	371	79	292
Orinoquia	246	184	62	1	61
Pacifica	381	188	193	54	139
Total	**2.763**	**1.956**	**807**	**153**	**654**

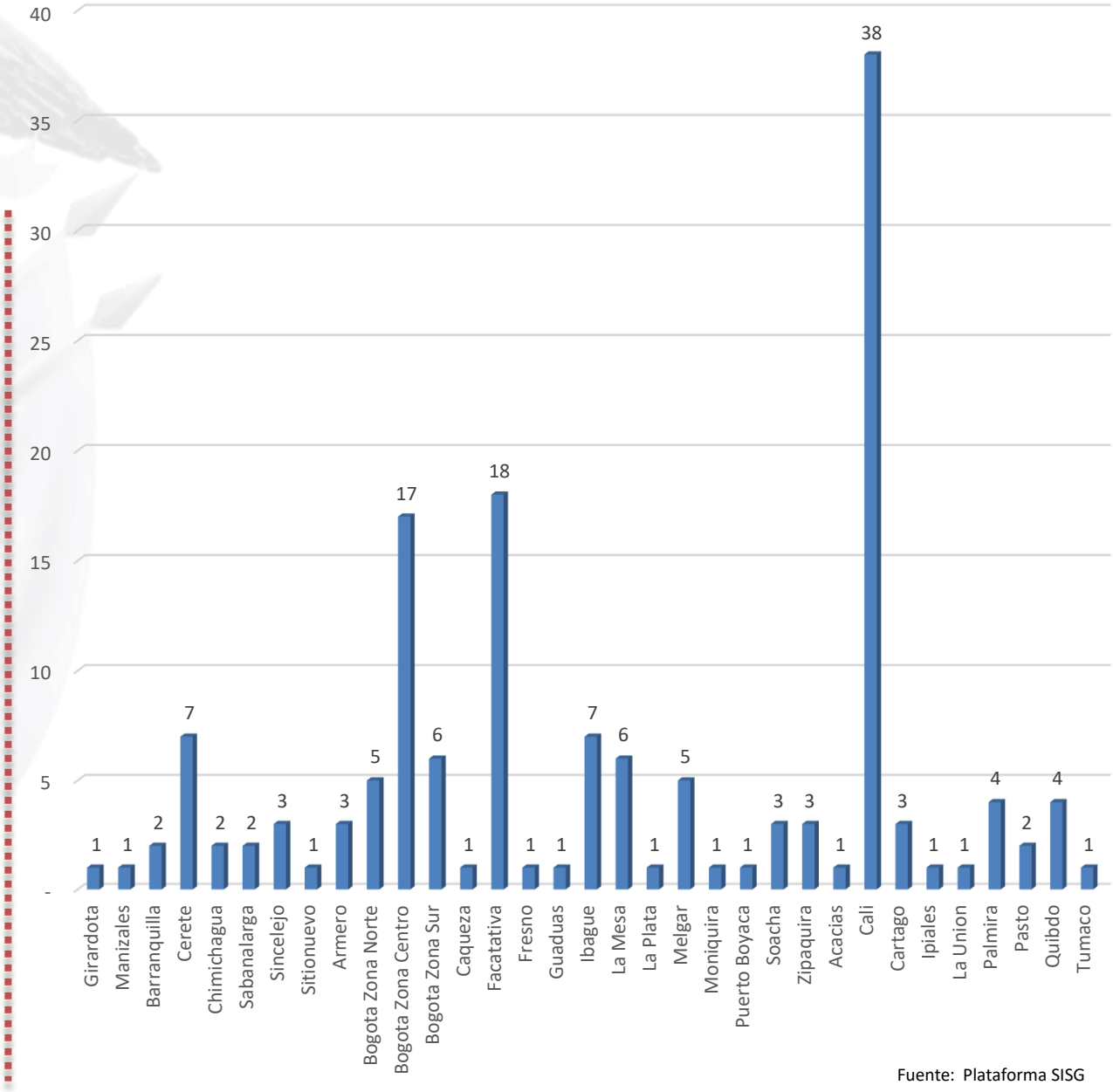
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas septiembre - ORIP = 153

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Girardota	1
	Manizales	1
Caribe	Barranquilla	2
	Cerete	7
	Chimichagua	2
	Sabanalarga	2
	Sincelejo	3
	Sitionuevo	1
Centro	Armero	3
	Bogotá Zona Norte	5
	Bogotá Zona Centro	17
	Bogotá Zona Sur	6
	Caqueza	1
	Facatativa	18
	Fresno	1
	Guaduas	1
	Ibague	7
	La Mesa	6
	La Plata	1
	Melgar	5
	Moniquira	1
	Puerto Boyaca	1
	Soacha	3
	Zipaquira	3
Orinoquia	Acacias	1
Pacifica	Cali	38
	Cartago	3
	Ipiales	1
	La Union	1
	Palmira	4
	Pasto	2
	Quibdo	4
	Tumaco	1
	Total	**153**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regionales

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Andina	88	107	136	127	94	76	88	128	139
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810	1.284	831	327	243	261
Caribe	58	73	48	46	81	73	109	186	157
Orinoquia	7	9	15	9	1	13	1	1	2
Pacifica	117	61	132	91	55	21	19	36	29
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**	**1.515**	**1.014**	**544**	**594**	**588**
		-7%	**-3%**	**-6%**	**-51%**	**-33%**	**-46%**	**9%**	**-1%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Andina

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Andina	Amalfi	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	1	1	2	2	-	1	-
	Girardota	-	1	3	-	-	-	-	-	1
	La Dorada	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	Manizales	-	-	-	-	-	1	-	1	1
	Manzanares	-	1	1	-	-	-	-	-	-
	Marinilla	80	97	121	115	90	65	87	125	137
	Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Medellin Sur	-	-	-	-	-	4	-	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Moniquira	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	1	-	-	1	-	-	-
	Rionegro	-	-	2	6	-	2	-	1	-
	Riosucio	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Salamina	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Santa Rosa de Cabal	5	7	5	4	-	-	-	-	-
	Turbo	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	Total	**88**	**107**	**136**	**127**	**94**	**76**	**88**	**128**	**139**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Centro	Armero	1	1	-	-	-	-	1	3	3
	Bogota Zona Norte	12	28	60	32	11	12	17	22	22
	Bogota Zona Centro	2.016	1.555	1.237	1.406	639	350	150	-	37
	Bogota Zona Sur	1.074	1.118	1.191	1.077	412	317	75	38	24
	Caqueza	3	1	5	2	1	3	4	7	-
	Cachira	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	4	-
	Charala	-	-	-	-	1	-	1	1	1
	Choconta	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Convencion	1	-	-	-	-	-	1	1	1
	Cucuta	1	1	-	2	-	-	-	-	-
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	El Cocuy	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Espinal	-	-	1	1	1	-	-	-	-
	Facatativa	-	3	12	1	23	9	15	83	59
	Fresno	3	5	10	10	14	9	1	-	1
	Fusagasuga	-	-	2	-	-	-	-	-	-
	Girardot	8	14	8	1	-	-	-	-	-
	Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Guamo	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Honda	-	-	1	-	1	-	-	-	-
	Ibague	5	1	2	3	3	7	-	1	-
	La Mesa	30	40	57	49	54	44	9	14	27
	La Plata	-	-	2	-	-	1	4	-	2
	Libano	1	3	3	3	5	10	3	-	1
	Melgar	-	3	-	-	-	11	10	20	22
	Miraflores	-	-	-	-	-	2	1	2	2
	Moniquira	-	1	5	10	-	3	-	5	1
	Neiva	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Pacho	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Pitalito	2	2	1	1	1	-	-	3	2
	Puerto Boyaca	-	-	2	2	4	4	4	2	3
	Purificacion	-	1	1	2	4	-	1	-	-
	Ramiriqui	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-	1	1	-	-	-
	Soacha	46	136	94	101	62	35	27	33	35
	Socorro	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Socha	1	2	2	2	3	-	-	-	-
	Sogamoso	-	1	-	-	-	-	-	-	
	Tunja	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Velez	6	9	13	11	5	-	-	-	-
	Zipaquira	178	219	245	91	36	11	2	1	16
	Total	**3.390**	**3.145**	**2.957**	**2.810**	**1.284**	**831**	**327**	**243**	**261**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Caribe	Barranquilla	-	9	2	10	1	7	-	-	2
	Cartagena	-	-	-	-	1	7	7	-	-
	Cerete	30	33	1	3	3	3	31	28	37
	Cienaga	11	11	9	9	12	12	12	7	4
	Chimichagua	4	2	1	-	-	1	-	-	2
	Corozal	1	-	-	1	-	-	-	-	-
	El Banco	-	-	-	-	1	1	1	-	-
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	1	-	1	-	-
	Fundacion	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Lorica	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Mompos	1	-	-	-	-	-	-	1	1
	Monteria	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Montelibano	1	1	-	1	-	-	-	-	-
	Riohacha	1	-	-	1	-	-	-	-	-
	Sabanalarga	5	1	12	2	6	8	3	1	3
	San Juan del Cesar	1	1	-	-	2	-	-		-
	San Marcos									1
	Sahagun	1	1	2	-	-	-	-	-	-
	Since	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Sincelejo	-	-	-	-	2	4	2	-	3
	Sitionuevo	-	9	12	12	17	14	14	13	9
	Soledad	-	2	6	6	35	15	37	135	93
	Plato	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	Valledupar	1	3	2	-	-	-	1	-	-
	Total	**58**	**73**	**48**	**46**	**81**	**73**	**109**	**186**	**157**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Pacífica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Pacifica	Bolívar (Cauca)	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Buenaventura	-	-	-	1	1	-	-	2	-
	Buga	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Cali	50	40	82	59	23	1	6	8	-
	Cartago	-	1	1	1	1	1	1	10	10
	Ipiales	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	La Union	2	5	-	-	-	-	-	1	-
	Nuqui	1	1	-	-	1	-	-	-	-
	Pasto	-	1	3	2	6	6	9	10	4
	Palmira	29	-	39	16	4	8	-	5	10
	Patia El Bordo	1	1	-	-	-	-	1	-	-
	Popayan	14	7	-	2	-	-	-	-	-
	Puerto Lopez	-	-	-	-	8	-	-	-	-
	Puerto Tejada	-	2	-	-	1	2	-	-	-
	Quibdo	-	2	6	7	9	1	2	-	-
	Roldanillo	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Sevilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tumaco	2	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tuquerres	1	1	1	-	-	1	-	-	-
	Santander de Quilichao	17	-	-	1	1	-	-	-	1
	Total	**117**	**61**	**132**	**91**	**55**	**21**	**19**	**36**	**29**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD vencidas acumuladas Regional Orinoquia

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)
Orinoquia	Acacias	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Florencia	2	-	9	1	-	4	-	-	-
	Puerto Asis	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Paz de Ariporo	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Puerto Lopez	3	9	4	7	-	4	-	-	-
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	San Martin	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	San Vicente del Caguan	-	-	2	1	-	4	-	-	-
	Villavicencio	2	-	-	-	-	-	-	1	-
	Total	**7**	**9**	**15**	**9**	**1**	**13**	**1**	**1**	**2**

Fuente: Plataforma SISG

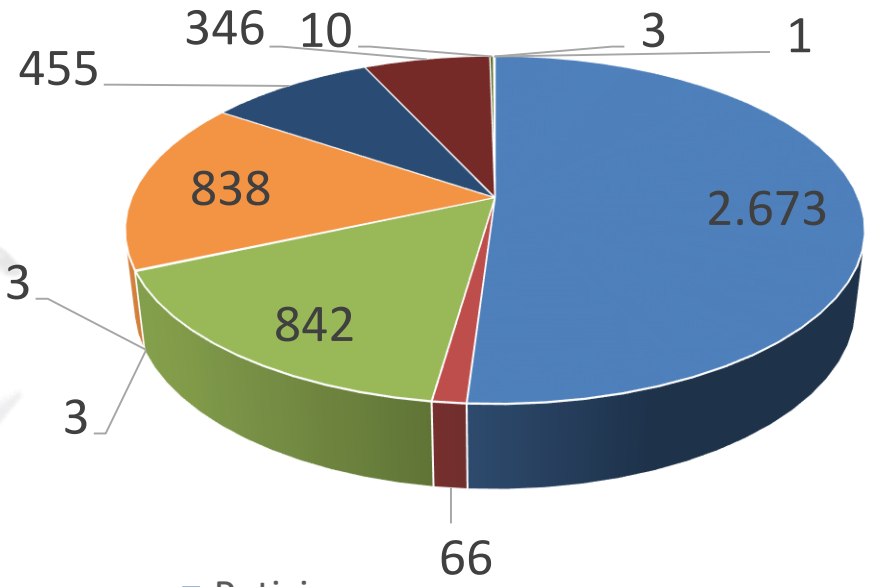
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



N° Categoría	Categoria	Cantidad	%
1	Peticiones	2.673	51%
2	Quejas	66	1%
3	Reclamos	842	16%
4	Sugerencias	3	0%
5	Denuncias por corrupción	3	0%
6	Peticiones entre autoridades	838	16%
8	Peticiones incompletas	455	9%
9	Traslado por no competencia	346	7%
10	Otros	10	0%
11	Desistimiento expreso de la petición	3	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.673

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	538	20%
	Solicitud de correccion	491	18%
	Solicitud orientacion registral	233	9%
	Informacion estado tramite registral	213	8%
	Información General Registral	186	7%
	Interés Particular	183	7%
	Consultas Juridicas	117	4%
	Tramite nivel central	110	4%
	Información General Notarial	81	3%
	Solicitud de Documentos	77	3%
	Actualizacion base de datos	51	2%
	Solicitud orientacion notarial	48	2%
	Informacion estado solicitud correccion	38	1%
	Información General areas administrativas	37	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	32	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	30	1%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	21	1%
	Certificado especial de pertenencia	15	1%
	Recurso de apelacion	14	1%
	Informacion Sucesion	13	0%
	Informacion estado proceso de registro	12	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	11	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	9	0%
	Estado recurso reposicion	7	0%
	Estado recurso apelacion	7	0%
	Solicitud convenio VUR	7	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	7	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	6	0%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	6	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	6	0%
	Formalizacion	5	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	5	0%
	Recurso de reposicion	5	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	4	0%
	Estado actuacion administrativa	4	0%
	Solicitud certificacion de aportes	4	0%
	Solicitud bono pensional	4	0%
	Certificado de no propiedad	4	0%
	Curadurias	3	0%
	Concurso de meritos	3	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	3	0%
	Numero de matricula por traslado	3	0%
	Estudio existencia derechos reales	3	0%
	Recurso de queja	3	0%
	Solicitud orientacion curadurias	2	0%
	Solicitud de Subsidio	1	0%
	Informacion estadistica	1	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Solicitud orientacion Registro - Catastro	1	0%
	Restitucion de turno	1	0%
	Total	**2.673**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 66

Clase	Cantidad	Porcentaje
Registrador	32	48%
Notario	22	33%
Funcionario	11	17%
Catastro	1	2%
Total	**66**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	32	16%
Notarios	907	22	2%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	11	0%
Catastro	-	1	-
Total		**66**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Reclamos = 842

Clase	Cantidad	Porcentaje
Tramite Registral	325	39%
Tramite Notarial	179	21%
Demora tramite registral	76	9%
Solicitud de correccion	74	9%
Servicios en Linea	52	6%
Mala prestacion del servicio registral	39	5%
Mala prestacion del servicio notarial	26	3%
Mala prestacion del servicio catastro	21	2%
No prestacion del servicio notarial	16	2%
Demora correccion	12	1%
No prestacion del servicio registral	7	1%
Tramite Nivel Central	3	0%
Demora proceso de registro	3	0%
Agilizadores Electronicos	1	0%
Solicitud de subsidio	1	0%
Mala prestacion del servicio nivel central	1	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
Informacion estado solicitud correccion	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
Demora actuacion administrativa	1	0%
Atencion presencial	1	0%
Total	**842**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría Sugerencias = 3

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	50%
	Nivel Central	2	50%
	Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción = 3

Clase	Cantidad	Porcentaje
Oficinas de Registro	2	67%
Nivel Central	1	33%
Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición entre autoridades = 838

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	567	68%
Solicitud inscripcion medida cautelar	100	12%
Informacion sobre bienes inmuebles	94	11%
Solicitud cancelacion medida cautelar	73	9%
Prohibicion de enajenar	3	0%
Interes Particular	1	0%
Total	**838**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas = 455

Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	455	100%
Total	**455**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Traslado No competencia = 346

Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslados	176	51%
Notarias	127	37%
Registraduria (Registros civiles)	35	10%
Catastro	5	1%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	2	1%
Curadurias	1	0%
Total	**346**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 10

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	10	100%
	Total	**10**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 3

Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	3	100%
Total	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
	Total	**1**	**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 5.232 equivalente al 39%, seguido del canal chat con 3.102 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 23%, En tercer lugar el canal telefónico con 2.432 llamadas, equivalente al 18%. EN cuarto lugar el correo electrónico con 1.523 equivalente al 11% y por último el canal presencial con 1.134 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 8%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en septiembre correspondiente a 13.423 con agosto equivalente a 15.554, se observa un decrecimiento del 14%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.102 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 15% pasando de 3.665 en agosto a 13.423 en septiembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 32% pasando de 3.567 en agosto a 2.432 en septiembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un crecimiento de un 8% pasando de 1.405 en agosto a 1.523 en septiembre. De los cuales 1.523 se respondieron de manera inmediata y 933 se enviaron a correspondencia para radicación.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 7% pasando de 5.620 en agosto a 5.232 en septiembre.

- Se observa un decrecimiento del 13% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 963 en 1.307 en agosto a 1.134 en septiembre.

- Para atender las 2.432 llamadas telefónicas, se utilizaron cinco extensiones: la *1268* atendió 838 llamadas, equivalente al 34%. La *1080* atendió 728 llamadas equivalente al 30%. La *1172* atendió 663 equivalente al 27%. La *1272* atendió 156 llamadas equivalente al 6% y la Línea 01-8000-911616 atendió 47 llamadas equivalente al 2%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.673 lo que equivale al 51%. En segundo lugar los reclamos con un total de 842 equivalente al 16%. En tercer lugar están las peticiones entre autoridades con el 16%, equivalente a 838 solicitudes. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 455, equivalente al 9%. En quinto lugar traslado por no competencia con 346, equivalente al 7% y por último las quejas con 66, equivalente al 1%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 290, lo que equivale al 10% menos frente a agosto con 2.963 solicitudes.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- De las 2.673 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron: trámite registral con 538, equivalente al 20%, seguido de solicitud de corrección con 491 equivalente al 18%. En tercer lugar solicitud de orientación registral con 233, equivalente al 9%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 213 equivalente al 8% y en quinto lugar información general registral con 186, equivalente al 7%.

- Se recibieron 842 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 325 equivalente al 39%, seguido trámite notarial con 179, equivalente al 21%, demora trámite registral con 76 equivalente al 9%, servicios en línea con 52, equivalente al 6% y mala prestación del servicio registral con 39, equivalente al 5%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 27, lo que equivale al 29% menos frente a agosto con 93.

- Las 66 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 32 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 16%. De 907 Notarias, se presentaron 22 quejas contra notarios, lo que equivale al 2%. Se presentaron 11 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 8 lo que equivale al 1% mas frente a agosto con 834 reclamos.

- Se recibieron 838 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 567 peticiones entre autoridades, 100 solicitudes inscripción medida cautelar, 94 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 73 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 3 prohibiciones de enajenar y una de interés particular.

- Se realizaron 346 traslados por no competencia equivalente al 7% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 176 traslados, 127 a notarias, 35 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 5 a Catastro, 2 a Gobernaciones por impuesto de registro y una Curadurías.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La Oficina de Atención al Ciudadano, sugiere a las diferentes dependencias del Nivel Central como a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país a consultar a diario la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG, con el objetivo de conocer cada una de las PQRSD que se le hayan asignado para responderlas y evitar que se venzan.

- Los Directivos del Nivel Central y los diferentes Registradores de Instrumentos Públicos del país deben consultar a diario su correo electrónico institucional para revisar los correos que envía el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano asignado para hacer el seguimiento de las PQRSD próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSD retornada al Grupo de Atención al Ciudadano por parte del responsable asignado para responder la misma, debe argumentar de forma concreta por medio de la Plataforma SISG, la causa de la devolución.

- En la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe cumplir con el protocolo de Bioseguridad de forma estricta ya que existe un contacto directo con los ciudadanos que se presentan a dicha oficina.

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

- Todas las PQRSD que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSD deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial.