



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2020**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

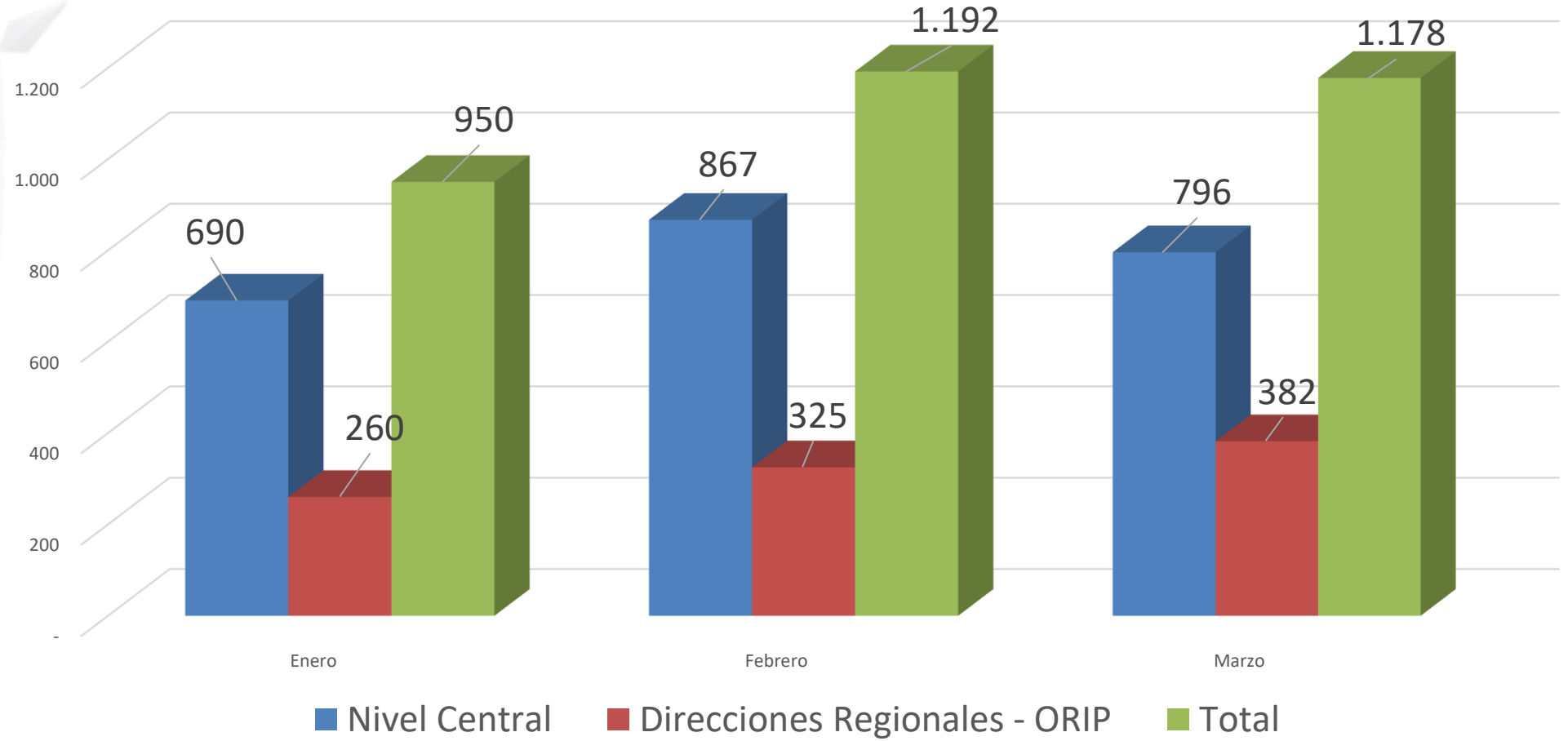
**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 3.320




Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Radicadas Plataforma Primer Trimestre 2020
Nivel Central	690	867	796	2.353
Direcciones Regionales - ORIP	260	325	382	967
<b>Total</b>	<b>950</b>	<b>1.192</b>	<b>1.178</b>	<b>3.320</b>

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.353

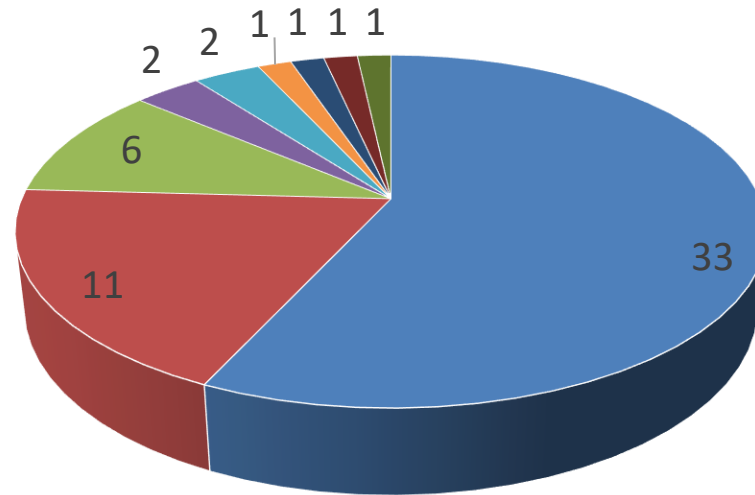
**OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	198	118	80	1	79
Delegada para P.R.F. de Tierras	160	99	61	1	60
Dirección Administrativa y Financiera	182	136	46	6	40
Dirección de Administración Notarial	65	56	9	-	9
Dirección de Contratación	12	7	5	2	3
Dirección de Talento Humano	39	32	7	1	6
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	536	166	370	33	337
Dirección Regional Andina	2	2	-	-	-
Dirección Regional Caribe	1	1	-	-	-
Dirección Regional Centro	1	-	1	-	1
Dirección Regional Pacífica	1	-	1	-	1
Dirección Técnica de Registro	218	145	73	-	73
Oficina Asesora de Planeación	9	6	3	-	3
Oficina Asesora Jurídica	214	31	183	1	182
Oficina de Atención al Ciudadano	567	552	15	2	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	63	36	27	-	27
Oficina de Tecnologías de la Información	26	24	2	-	2
Secretaría General	14	6	8	-	8
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	45	-	45	11	34
<b>Total</b>	<b>2.353</b>	<b>1.417</b>	<b>936</b>	<b>58</b>	<b>878</b>

# PQRSD vencidas - Nivel Central = 58

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	33
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	11
Dirección Administrativa y Financiera	6
Dirección de Contratación	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Delegada para el Registro	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	1
Dirección de Talento Humano	1
Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>58</b>



- Dirección de Vigilancia y Control Notarial
- SubDirección de Apoyo Jurídico Registral
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Contratación
- Oficina de Atención al Ciudadano
- Delegada para el Registro
- Delegada para P.R.F. de Tierras
- Dirección de Talento Humano
- Oficina Asesora Jurídica

# PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central desde junio de 2018 a la fecha del corte

<b>Nivel Central</b>	<b>Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)</b>	<b>Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)</b>	<b>Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)</b>
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6
Dirección de Talento Humano	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-
Oficina Asesora Jurídica	-	2	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	-	2	11
Dirección Técnica de Registro	-	-	1
Secretaría General	-	-	1
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>655</b>	<b>618</b>
		<b>-14%</b>	<b>-6%</b>



OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

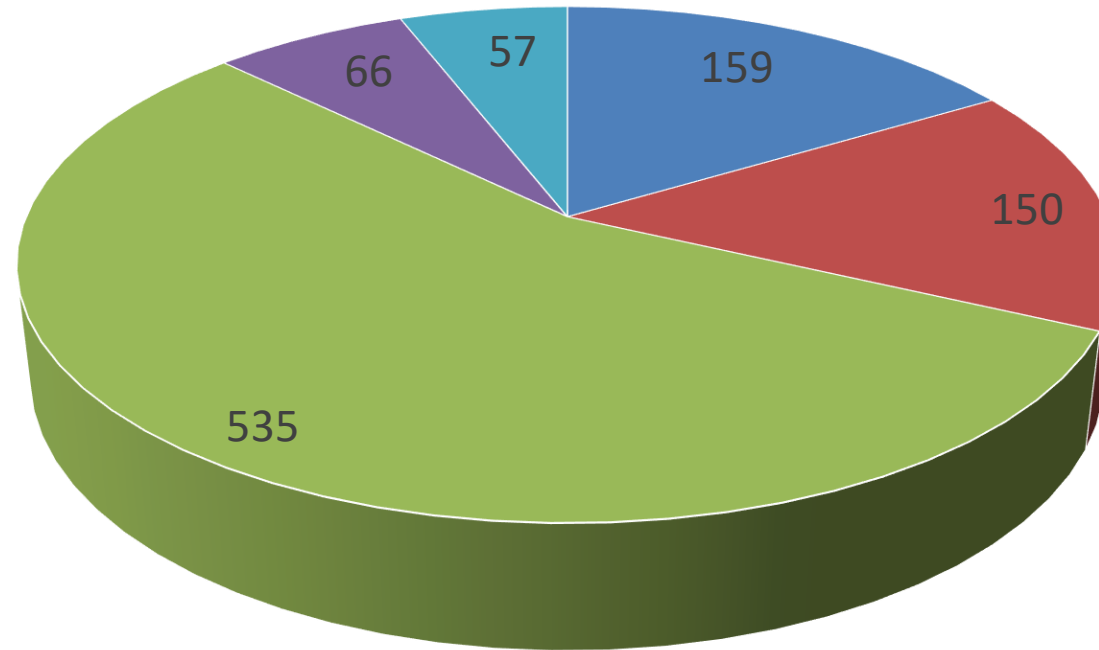
# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 967

Direcciones Regionales	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	159	81	78	1	77
Caribe	150	96	54	2	52
Centro	535	216	319	40	279
Orinoquia	66	49	17	3	14
Pacífica	57	26	31	2	29
<b>Total</b>	<b>967</b>	<b>468</b>	<b>499</b>	<b>48</b>	<b>451</b>

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

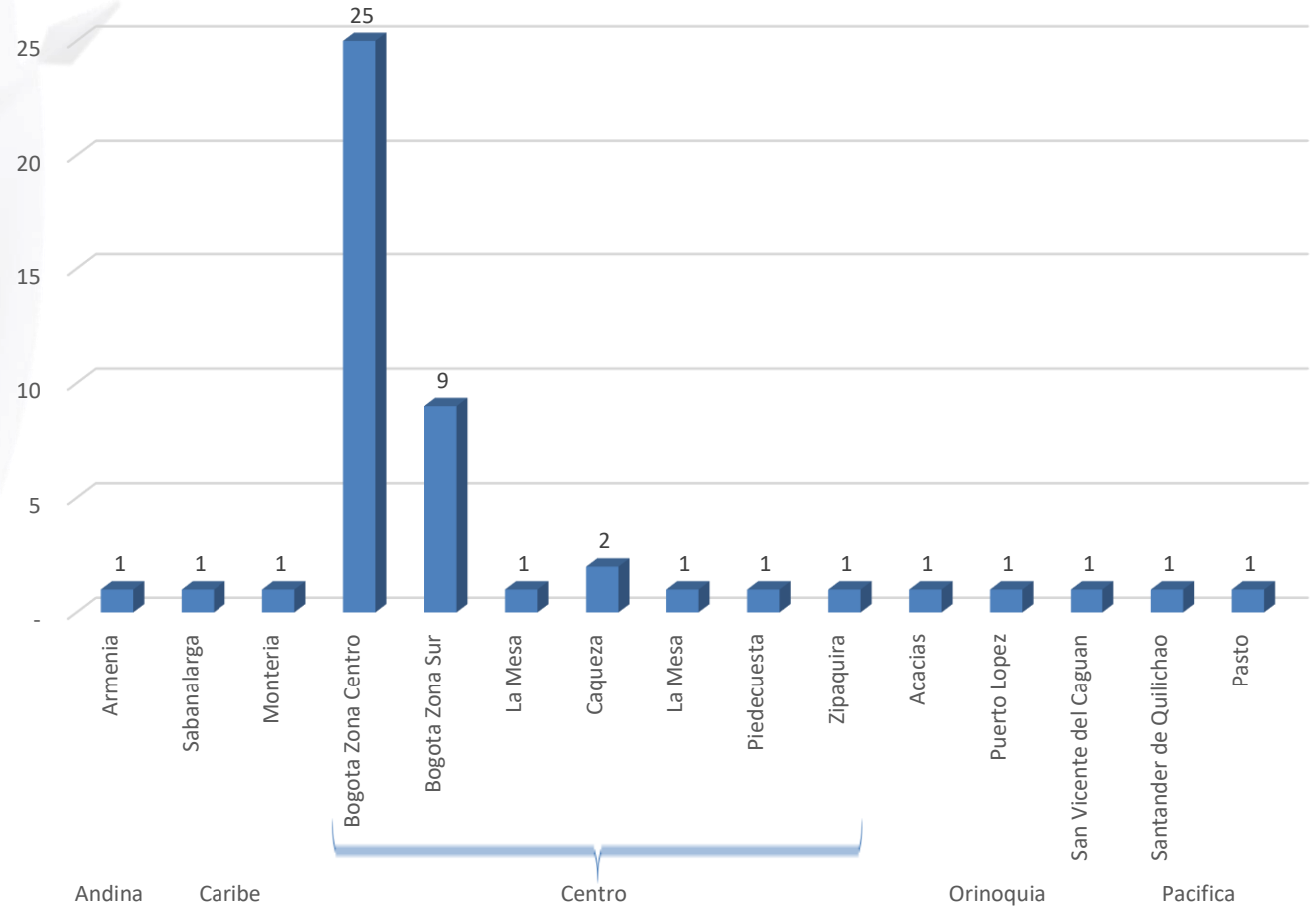


■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica



PQRSD vencidas - ORIP = 48

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Direcciones Regionales	ORIP	Primer Trimestre 2020 Pendientes Vencidas
Andina	Armenia	1
Caribe	Sabanalarga	1
	Monteria	1
Centro	Bogota Zona Centro	25
	Bogota Zona Sur	9
	La Mesa	1
	Caqueza	2
	La Mesa	1
	Piedecuesta	1
	Zipaquira	1
Orinoquia	Acacias	1
	Puerto Lopez	1
	San Vicente del Caguan	1
Pacifica	Santander de Quilichao	1
	Pasto	1
<b>15</b>	<b>Total</b>	<b>48</b>

# Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP desde junio de 2018 a la fecha del corte

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)
Andina	Marinilla	1	-	-
	Tamesis	-	-	1
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-
	Bogota Zona Centro	37	22	13
	Bogota Zona Sur	19	20	18
	Caqueza	-	-	2
	Libano	1	-	-
	La Mesa	1	-	2
	Piedecuesta	-	-	1
	Soacha	-	-	1
Zipaquirá	-	-	1	
Caribe	Montería	-	-	1
	Sabanalarga	1	-	-
	Soledad	1	-	-
Pacífica	Pasto	-	1	-
	Santander de Quilichao	1	-	-
Orinoquia	Acacias	-	-	1
	Puerto Lopez	-	-	1
	San Vicente del Caguan	-	-	1
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>44</b>	<b>43</b>
			-29%	-2%



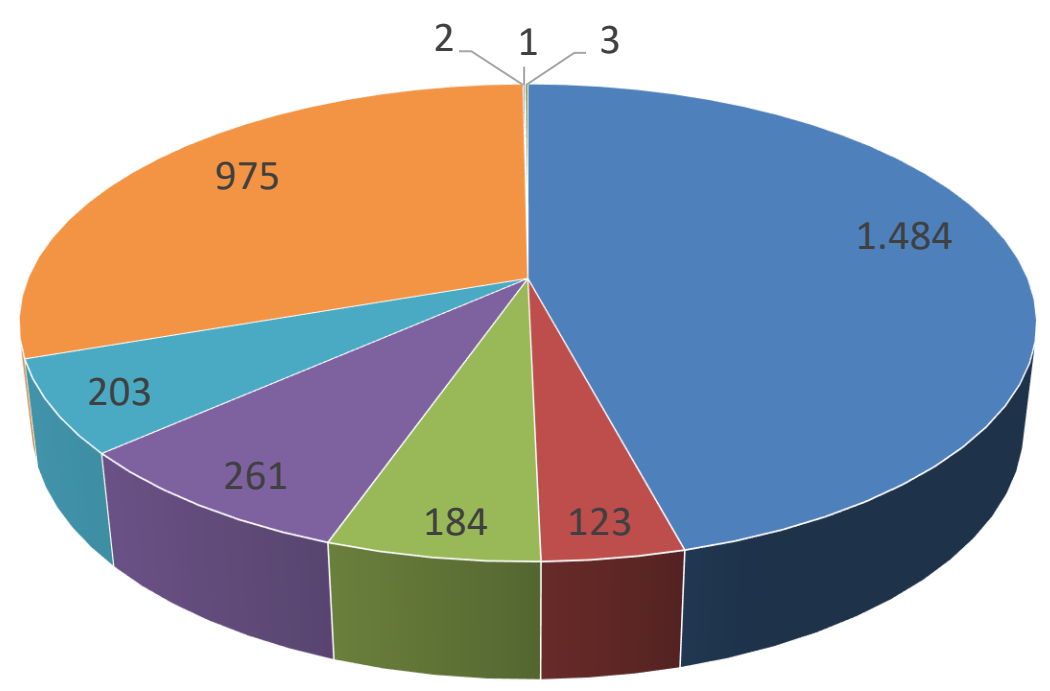
OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD = 3.236



Categoría	Cantidad
Peticiones	1.484
Peticiones incompletas	123
Peticiones entre autoridades	184
No Competencia	261
Quejas	203
Reclamos	975
Sugerencias	2
Denuncias por corrupcion	1
Felicitaciones	3
<b>Total</b>	<b>3.236</b>



- Peticiones
- No Competencia
- Sugerencias
- Peticiones incompletas
- Quejas
- Denuncias por corrupcion
- Peticiones entre autoridades
- Reclamos
- Felicitaciones

# Categorías PQRSD = 3.236



**Nota:** Existe una diferencia de 84 PQRSD frente al valor publicado de 3.320 debido a que al momento de hacer el corte, estaban pendientes de clasificar.

Categoría	Clase	Cantidad
Peticiones	Consultas de méritos	8
	Consultas jurídicas	183
	Curadurías	14
	Formalización	9
	Información General	158
	Información Notarial	199
	Información Registral	669
	Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	41
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	3
	Información Tramite Legalización de Tierras	3
	Interes particular	145
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	14
	Solicitud de documentos	38
	Peticiones incompletas	Peticiones incompletas
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	184
No competencia	Certificado hijo unico	1
	Traslado	260
Quejas	Curador	5
	Funcionario	29
	Notarias	1
	Notario	127
	Registrador	41
Reclamos	Agilizadores electrónicos	1
	Licencias y certificaciones de Curadurías	5
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	7
	Servicios en linea	272
	Tramite Nivel Central	5
	Tramite notarial	224
Tramite registral	461	
Sugerencias	Oficinas de Registro	1
	Nivel Central	1
Denuncias por corrupción	Oficinas de Registro	1
Felicitaciones	Felicitaciones	3
<b>Total</b>		<b>3.236</b>

## Quejas presentadas durante el primer trimestre 2020 = 203



Tema	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Notarias	907	1	0%
Notario	907	127	14%
Registradores de Instrumentos Públicos	195	41	21%
Curadurias	75	-	0%
Curador	75	5	7%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	29	1,3%
		<b>203</b>	

Fuente: Plataforma SISG