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

**CONSOLIDADO GENERAL 2021**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

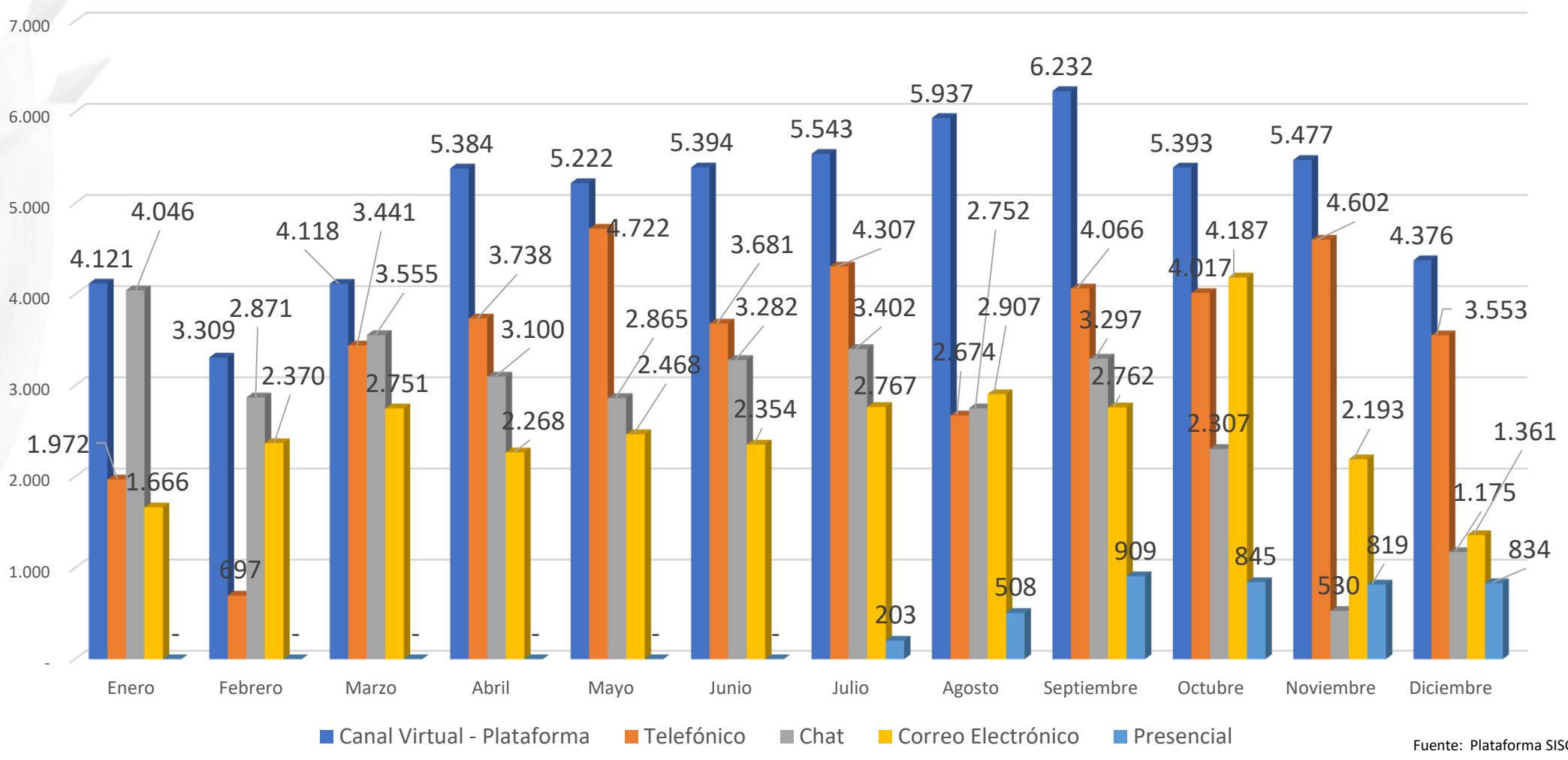
# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# Total PQRSD recibidas mensualmente por canales de atención

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 4.121 | 3.309 | 4.118 | 5.384 | 5.222 | 5.394 | 5.543 | 5.937 | 6.232 | 5.393 | 5.477 | 4.376 | 60.506 | 36% |
| Telefónico | 1.972 | 697 | 3.441 | 3.738 | 4.722 | 3.681 | 4.307 | 2.674 | 4.066 | 4.017 | 4.602 | 3.553 | 41.470 | 24% |
| Chat | 4.046 | 2.871 | 3.555 | 3.100 | 2.865 | 3.282 | 3.402 | 2.752 | 3.297 | 2.307 | 530 | 1.175 | 33.182 | 20% |
| Correo Electrónico | 1.666 | 2.370 | 2.751 | 2.268 | 2.468 | 2.354 | 2.767 | 2.907 | 2.762 | 4.187 | 2.193 | 1.361 | 30.054 | 18% |
| Presencial | - | - | - | - | - | - | 203 | 508 | 909 | 845 | 819 | 834 | 4.118 | 2% |
| **Total** | **11.805** | **9.247** | **13.865** | **14.490** | **15.277** | **14.711** | **16.222** | **14.778** | **17.266** | **16.749** | **13.621** | **11.299** | **169.330** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



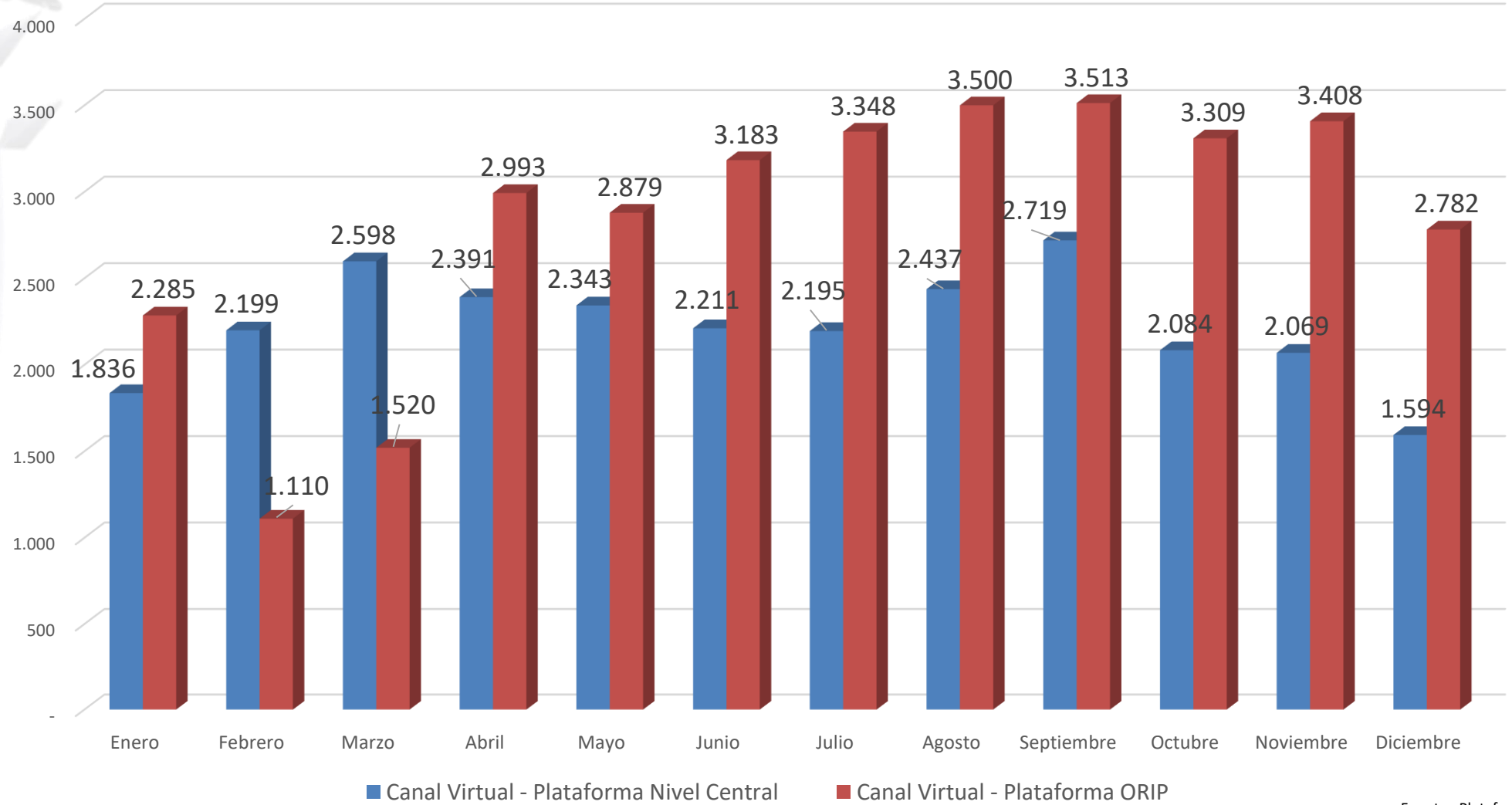

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 1.836 | 2.199 | 2.598 | 2.391 | 2.343 | 2.211 | 2.195 | 2.437 | 2.719 | 2.084 | 2.069 | 1.594 | 26.676 | 44% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 2.285 | 1.110 | 1.520 | 2.993 | 2.879 | 3.183 | 3.348 | 3.500 | 3.513 | 3.309 | 3.408 | 2.782 | 33.830 | 56% |
| **Total** | **4.121** | **3.309** | **4.118** | **5.384** | **5.222** | **5.394** | **5.543** | **5.937** | **6.232** | **5.393** | **5.477** | **4.376** | **60.506** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



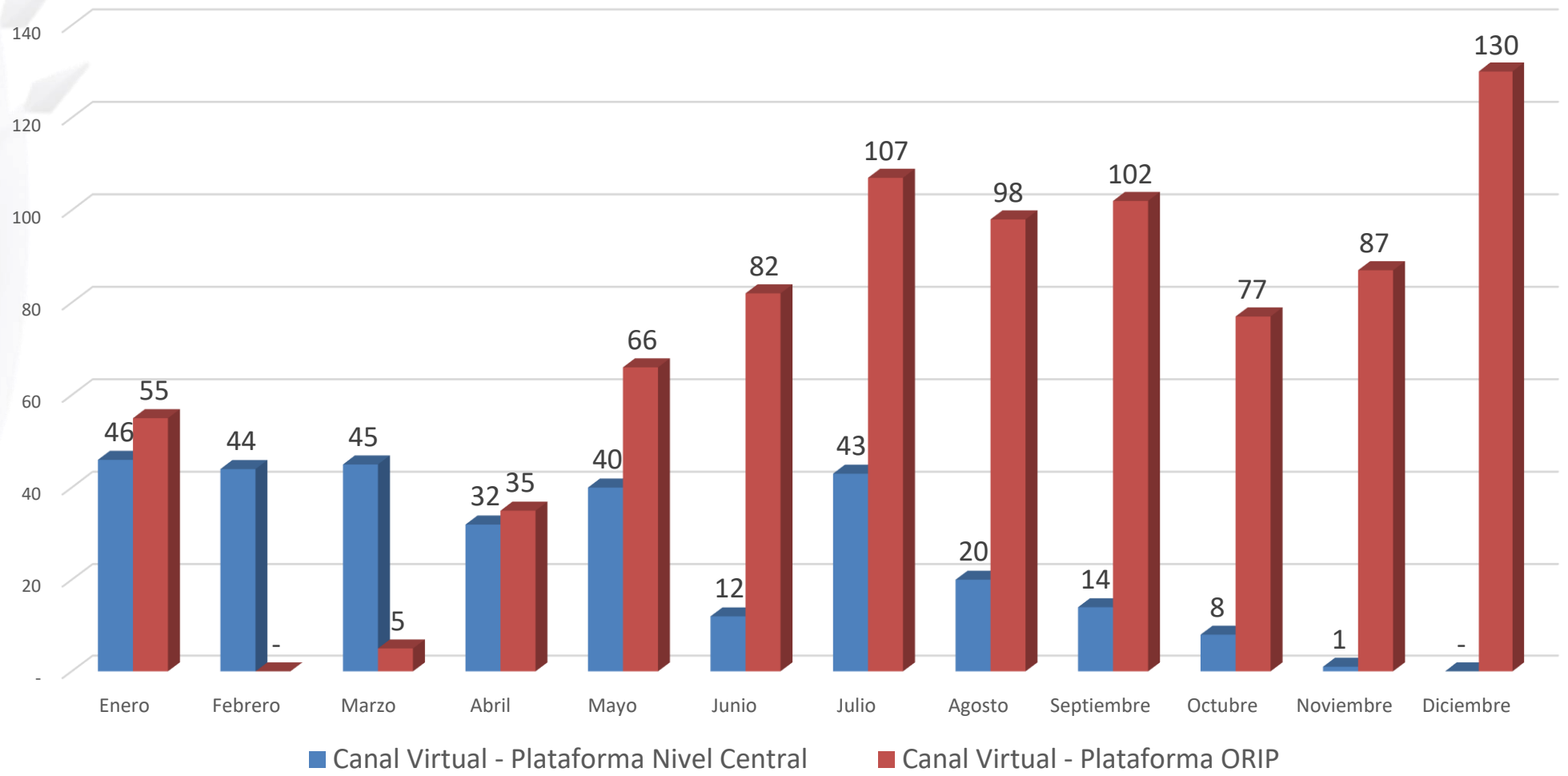

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 46 | 44 | 45 | 32 | 40 | 12 | 43 | 20 | 14 | 8 | 1 | - | 305 | 27% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 55 | - | 5 | 35 | 66 | 82 | 107 | 98 | 102 | 77 | 87 | 130 | 844 | 73% |
| **Total** | **101** | **44** | **50** | **67** | **106** | **94** | **150** | **118** | **116** | **85** | **88** | **130** | **1.149** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Total PQRSD comparativo años anteriores

# Total PQRSD radicadas por canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 950 | 1.192 | 1.178 | 1.627 | 2.821 | 3.169 | 4.450 | 4.168 | 4.504 | 4.512 | 4.497 | 4.851 | 37.919 | 32% |
| Telefónico | 1.801 | 2.226 | 2.207 | 2.503 | 2.636 | 2.768 | 3.273 | 2.569 | 3.066 | 2.714 | 2.330 | 2.030 | 30.123 | 25% |
| Chat | - | - | 246 | 321 | 2.118 | 2.999 | 3.517 | 3.825 | 3.703 | 3.892 | 3.668 | 3.233 | 27.522 | 23% |
| Correo Electrónico | 160 | 320 | 457 | 840 | 1.621 | 1.460 | 2.440 | 2.779 | 3.144 | 2.390 | 2.288 | 1.948 | 19.847 | 17% |
| Presencial | 1.512 | 1.417 | 853 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3.782 | 3% |
| **Total PQRSD radicadas** | **4.423** | **5.155** | **4.941** | **5.291** | **9.196** | **10.396** | **13.680** | **13.341** | **14.417** | **13.508** | **12.783** | **12.062** | **119.193** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 4.121 | 3.309 | 4.118 | 5.384 | 5.222 | 5.394 | 5.543 | 5.937 | 6.232 | 5.393 | 5.477 | 4.376 | 60.506 | 36% |
| Telefónico | 1.972 | 697 | 3.441 | 3.738 | 4.722 | 3.681 | 4.307 | 2.674 | 4.066 | 4.017 | 4.602 | 3.553 | 41.470 | 24% |
| Chat | 4.046 | 2.871 | 3.555 | 3.100 | 2.865 | 3.282 | 3.402 | 2.752 | 3.297 | 2.307 | 530 | 1.175 | 33.182 | 20% |
| Correo Electrónico | 1.666 | 2.370 | 2.751 | 2.268 | 2.468 | 2.354 | 2.767 | 2.907 | 2.762 | 4.187 | 2.193 | 1.361 | 30.054 | 18% |
| Presencial | - | - | - | - | - | - | 203 | 508 | 909 | 845 | 819 | 834 | 4.118 | 2% |
| **Total** | **11.805** | **9.247** | **13.865** | **14.490** | **15.277** | **14.711** | **16.222** | **14.778** | **17.266** | **16.749** | **13.621** | **11.299** | **169.330** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Canales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 15.044 | 15.495 | 37.919 | 60.506 | 3% | 145% | 60% |
| Presencial | 17.301 | 20.095 | 3.782 | 4.118 | 16% | -81% | 9% |
| Telefónico | 5.595 | 21.884 | 30.123 | 41.470 | 291% | 38% | 38% |
| Correo Electrónico | 2.388 | 2.046 | 19.847 | 30.054 | -14% | 870% | 51% |
| Chat | - | - | 27.522 | 33.182 | - | - | 21% |
| **Total PQRSD radicadas** | **40.328** | **59.520** | **119.193** | **169.330** | **48%** | **100%** | **42%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 690 | 867 | 796 | 928 | 1.574 | 1.644 | 2.187 | 2.112 | 2.242 | 2.207 | 2.121 | 2.281 | 19.649 | 52% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 260 | 325 | 382 | 699 | 1.247 | 1.525 | 2.263 | 2.056 | 2.262 | 2.305 | 2.376 | 2.570 | 18.270 | 48% |
| **Total** | **950** | **1.192** | **1.178** | **1.627** | **2.821** | **3.169** | **4.450** | **4.168** | **4.504** | **4.512** | **4.497** | **4.851** | **37.919** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 1.836 | 2.199 | 2.598 | 2.391 | 2.343 | 2.211 | 2.195 | 2.437 | 2.719 | 2.084 | 2.069 | 1.594 | 26.676 | 44% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 2.285 | 1.110 | 1.520 | 2.993 | 2.879 | 3.183 | 3.348 | 3.500 | 3.513 | 3.309 | 3.408 | 2.782 | 33.830 | 56% |
| **Total** | **4.121** | **3.309** | **4.118** | **5.384** | **5.222** | **5.394** | **5.543** | **5.937** | **6.232** | **5.393** | **5.477** | **4.376** | **60.506** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Canales | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variación 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 12.533 | 19.649 | 26.676 | 57% | 36% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 2.962 | 18.270 | 33.830 | 517% | 85% |
| **Total** | **15.495** | **37.919** | **60.506** | **145%** | **60%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma  Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Notariado | 2 | - | 10 | - | - |
| Dirección Regional Orinoquia | 3 | - | - | - | - |
| Delegada para P.R.F de Tierras | 617 | 2.511 | 2.566 | 307% | 2% |
| Despacho del Superintendente | 1 | 4 | 15 | 300% | 275% |
| Dirección Regional Pacifica | 1 | 4 | 2 | 300% | - |
| Dirección Tecnica de Registro | 1.206 | 3.846 | 3.525 | 219% | -8% |
| Dirección Regional Caribe | 1 | 3 | 2 | 200% | -33% |
| Dirección de Talento Humano | 140 | 398 | 396 | 184% | -1% |
| Direccion de Contratacion | 49 | 115 | 112 | 135% | -3% |
| Secretaria General | 43 | 97 | 72 | 126% | -26% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 203 | 448 | 616 | 121% | 38% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 169 | 350 | 360 | 107% | 3% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 877 | 1.231 | 1.688 | 40% | 37% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 62 | 81 | 44 | 31% | -46% |
| Direccion de Administracion Notarial | 464 | 598 | 891 | 29% | 49% |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 2.351 | 2.966 | 4.100 | 26% | 38% |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 4.091 | 4.738 | 8.735 | 16% | 84% |
| Delegada para el Registro | 878 | 904 | 1.856 | 3% | 105% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 239 | 246 | 364 | 3% | 48% |
| Oficina Asesora Juridica | 1.126 | 1.105 | 1.315 | -2% | 19% |
| Dirección Regional Andina | 7 | 3 | 3 | -57% | 0% |
| Dirección Regional Centro | 3 | 1 | 4 | -67% | 300% |
| **Total** | **12.533** | **19.649** | **26.676** | **57%** | **36%** |

Fuente:  Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma  Direcciones Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 61 | 46 | 52 | 90 | 121 | 161 | 216 | 273 | 228 | 193 | 276 | 190 | 1.907 | 10% |
| Caribe | 35 | 53 | 62 | 75 | 113 | 190 | 277 | 263 | 269 | 331 | 314 | 402 | 2.384 | 13% |
| Centro | 139 | 174 | 222 | 446 | 859 | 983 | 1.455 | 1.237 | 1.484 | 1.523 | 1.502 | 1.711 | 11.735 | 64% |
| Orinoquia | 15 | 27 | 24 | 36 | 51 | 54 | 55 | 73 | 66 | 91 | 78 | 80 | 650 | 4% |
| Pacifica | 10 | 25 | 22 | 52 | 103 | 137 | 260 | 210 | 215 | 167 | 206 | 187 | 1.594 | 9% |
| **Total** | **260** | **325** | **382** | **699** | **1.247** | **1.525** | **2.263** | **2.056** | **2.262** | **2.305** | **2.376** | **2.570** | **18.270** | **100%** |

Fuente:  Plataforma SISG

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 172 | 91 | 127 | 275 | 308 | 330 | 311 | 356 | 348 | 381 | 342 | 305 | **3.346** | 10% |
| Caribe | 363 | 149 | 259 | 401 | 422 | 493 | 474 | 490 | 469 | 469 | 498 | 388 | **4.875** | 14% |
| Centro | 1.473 | 704 | 947 | 1.865 | 1.750 | 1.919 | 2.045 | 2.145 | 2.137 | 1.903 | 2.052 | 1.688 | **20.628** | 61% |
| Orinoquia | 60 | 51 | 78 | 108 | 104 | 128 | 173 | 158 | 170 | 193 | 172 | 125 | **1.520** | 4% |
| Pacifica | 217 | 115 | 109 | 344 | 295 | 313 | 345 | 351 | 389 | 363 | 344 | 276 | **3.461** | 10% |
| **Total** | **2.285** | **1.110** | **1.520** | **2.993** | **2.879** | **3.183** | **3.348** | **3.500** | **3.513** | **3.309** | **3.408** | **2.782** | **33.830** | **100%** |

Fuente:  Plataforma SISG

| Direcciones Regionales | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 367 | 1.907 | 3.346 | 420% | 75% |
| Caribe | 454 | 2.384 | 4.875 | 425% | 104% |
| Centro | 1.753 | 11.735 | 20.628 | 569% | 76% |
| Orinoquia | 173 | 650 | 1.520 | 276% | 134% |
| Pacifica | 215 | 1.594 | 3.461 | 641% | 117% |
| **Total** | **2.962** | **18.270** | **33.830** | **517%** | **85%** |

Fuente:  Plataforma SISG

# Total PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de la Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| PQRSD Retornadas a la OAC | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 45 | 90 | 61 | 47 | 121 | 197 | 211 | 172 | 171 | 154 | 172 | 197 | 1.638 |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 6 | 13 | 17 | 21 | 20 | 34 | 33 | 49 | 31 | 27 | 25 | 47 | 323 |
| **Total** | **51** | **103** | **78** | **68** | **141** | **231** | **244** | **221** | **202** | **181** | **197** | **244** | **1.961** |

Fuente: Plataforma SISG

| PQRSD Retornadas a la OAC | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 89 | 186 | 281 | 286 | 252 | 222 | 208 | 147 | 192 | 157 | 169 | 114 | 2.303 |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 26 | 46 | 92 | 64 | 72 | 77 | 70 | 114 | 97 | 49 | 65 | 72 | 844 |
| **Total** | **115** | **232** | **373** | **350** | **324** | **299** | **278** | **261** | **289** | **206** | **234** | **186** | **3.147** |

Fuente: Plataforma SISG

| PQRSD Retornadas a la OAC | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 862 | 1.638 | 2.303 | 90% | 41% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 88 | 323 | 844 | 267% | 161% |
| **Total** | **950** | **1.961** | **3.147** | **106%** | **60%** |

Fuente: Plataforma SISG

| PQRSD | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Total PQRSD Radicadas | 15.495 | 37.919 | 60.506 | 145% | 60% |
| Total PQRSD Retornadas | 950 | 1.961 | 3.147 | 106% | 60% |
| Porcentaje NO Conforme | 6,13% | 5,17% | 5,20% | -16% | 1% |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 26.676

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de Atención al Ciudadano | 518 | 442 | 490 | 485 | 572 | 631 | 768 | 1.147 | 1.214 | 867 | 949 | 652 | 8.735 | 33% |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 295 | 370 | 501 | 407 | 313 | 356 | 364 | 320 | 361 | 299 | 274 | 240 | 4.100 | 15% |
| Dirección Tecnica de Registro | 293 | 347 | 455 | 438 | 370 | 371 | 317 | 248 | 214 | 195 | 151 | 126 | 3.525 | 13% |
| Delegada para P.R.F de Tierras | 223 | 271 | 279 | 296 | 309 | 276 | 189 | 166 | 180 | 138 | 149 | 90 | 2.566 | 10% |
| Delegada para el Registro | 158 | 223 | 283 | 231 | 249 | 97 | 72 | 78 | 158 | 107 | 84 | 116 | 1.856 | 7% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 95 | 132 | 192 | 192 | 133 | 120 | 151 | 146 | 155 | 121 | 165 | 86 | 1.688 | 6% |
| Oficina Asesora Juridica | 75 | 119 | 122 | 108 | 116 | 138 | 87 | 82 | 124 | 127 | 112 | 105 | 1.315 | 5% |
| Direccion de Administracion Notarial | 44 | 85 | 59 | 54 | 61 | 56 | 72 | 77 | 177 | 102 | 57 | 47 | 891 | 3% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 40 | 70 | 62 | 46 | 61 | 48 | 42 | 56 | 54 | 47 | 45 | 45 | 616 | 2% |
| Dirección de Talento Humano | 36 | 48 | 33 | 41 | 34 | 38 | 40 | 31 | 28 | 22 | 31 | 14 | 396 | 1% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 17 | 34 | 38 | 29 | 26 | 19 | 39 | 33 | 24 | 28 | 31 | 46 | 364 | 1% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 17 | 29 | 58 | 40 | 76 | 39 | 28 | 32 | 17 | 10 | 2 | 12 | 360 | 1% |
| Direccion de Contratacion | 16 | 9 | 18 | 7 | 6 | 9 | 8 | 12 | 3 | 5 | 11 | 8 | 112 | 0% |
| Secretaria General | 7 | 10 | 5 | 11 | 8 | 7 | 4 | 2 | 5 | 9 | 3 | 1 | 72 | 0% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 2 | 7 | 3 | 4 | 5 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 44 | 0% |
| Despacho del Superintendente | - | 2 | - | - | 2 | 1 | 5 | 3 | - | 2 | - | - | 15 | 0% |
| Delegada para el Notariado | - | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 10 | 0% |
| Direccion Regional Centro | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 | 4 | 0% |
| Direccion Regional Andina | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 3 | 0% |
| Direccion Regional Caribe | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | 2 | 0% |
| Direccion Regional Pacifica | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| Direccion Regional Orinoquia | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **1.836** | **2.199** | **2.598** | **2.391** | **2.343** | **2.211** | **2.195** | **2.437** | **2.719** | **2.084** | **2.069** | **1.594** | **26.676** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas - Nivel Central = 305

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 20 | 26 | 20 | 13 | 12 | 2 | 8 | 6 | 3 | 6 | 1 | - | 117 | 38% |
| Dirección Técnica de Registro | 21 | 5 | 12 | 16 | 22 | 3 | 11 | 5 | 1 | 2 | - | - | 98 | 32% |
| Dirección de Talento Humano | 3 | 7 | 3 | 1 | - | 2 | 4 | 2 | 1 | - | - | - | 23 | 8% |
| Oficina de Atención al Ciudadano | - | - | - | 1 | 2 | 1 | 14 | - | - | - | - | - | 18 | 6% |
| Dirección de Administración Notarial | - | 2 | 4 | - | 1 | - | 1 | 1 | 6 | - | - | - | 15 | 5% |
| Dirección Administrativa y Financiera | - | - | 2 | - | - | 2 | 4 | 3 | 1 | - | - | - | 12 | 4% |
| Subdirección de Apoyo Jurídico Registral | - | 4 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | 6 | 2% |
| Oficina Asesora de Planeación | - | - | 3 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 1% |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 1% |
| Oficina de Tecnologías de la Información | - | - | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | 3 | 1% |
| Delegada para el Notariado | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 2 | 1% |
| Dirección de Contratación | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Secretaria General | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Dirección Regional Caribe | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 0% |
| Dirección Regional Pacifica | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Delegada para el Registro | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| Delegada para P.R.F de Tierras | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| Despacho del Superintendente | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **46** | **44** | **45** | **32** | **40** | **12** | **43** | **20** | **14** | **8** | **1** | **-** | **305** | **100%** |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas acumuladas del 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) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de diciembre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 401 | 359 | 329 | 500 | 420 | 443 | 377 | 299 | 188 | 133 | 132 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 8 | 5 | 7 | 3 | 4 | 17 |
| Dirección de Talento Humano | 13 | 25 | 26 | 15 | 22 | 29 | 35 | 37 | 23 | 33 | 39 |
| Despacho del Superintendente | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Delegada parea el Notariado | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 1 | 4 |
| Delegada para el Registro | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - |
| Oficina Asesora Jurídica | 4 | 3 | - | 1 | 1 | 5 | 18 | - | - | - | - |
| Oficina Asesora de Planeacion | - | - | - | - | 2 | - | - | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 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 | 4 | - |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 9 | 12 | 17 | 28 | 15 | 12 | 33 | 12 | - | - | - |
| Direccion Administracion Notarial | 1 | 2 | 6 | - | 1 | 2 | 2 | 2 | 17 | 5 | 1 |
| Direccion Tecnica de Registro | 21 | 15 | 19 | 25 | 37 | 7 | 14 | 7 | 2 | 4 | - |
| Secretaria General | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Regional Caribe | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Regional Pacifica | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| **Total** | **463** | **428** | **407** | **575** | **503** | **512** | **498** | **374** | **244** | **186** | **194** |
| | | **-8%** | **-5%** | **41%** | **-13%** | **2%** | **-3%** | **-25%** | **-35%** | **-24%** | **4%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

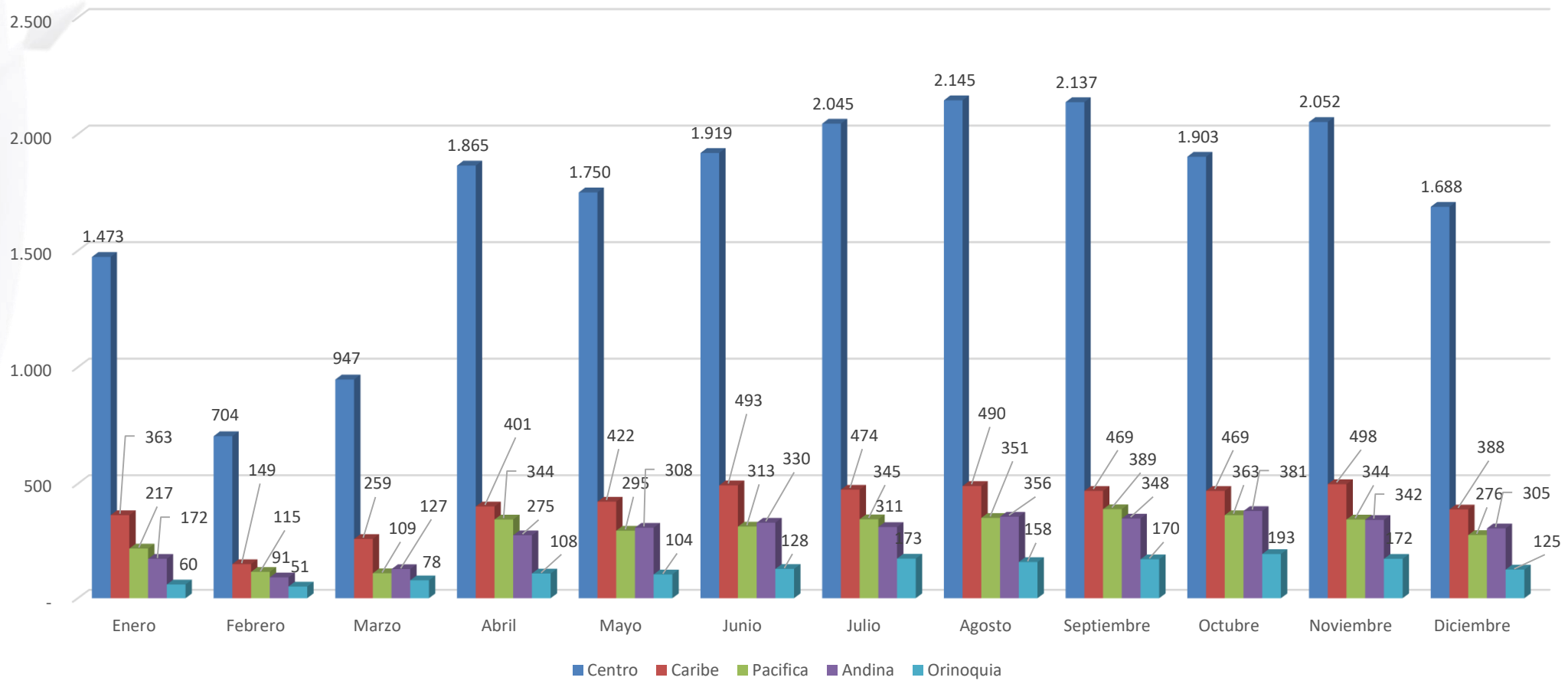
## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 33.830

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Centro | 1.473 | 704 | 947 | 1.865 | 1.750 | 1.919 | 2.045 | 2.145 | 2.137 | 1.903 | 2.052 | 1.688 | 20.628 | 61% |
| Caribe | 363 | 149 | 259 | 401 | 422 | 493 | 474 | 490 | 469 | 469 | 498 | 388 | 4.875 | 14% |
| Pacifica | 217 | 115 | 109 | 344 | 295 | 313 | 345 | 351 | 389 | 363 | 344 | 276 | 3.461 | 10% |
| Andina | 172 | 91 | 127 | 275 | 308 | 330 | 311 | 356 | 348 | 381 | 342 | 305 | 3.346 | 10% |
| Orinoquia | 60 | 51 | 78 | 108 | 104 | 128 | 173 | 158 | 170 | 193 | 172 | 125 | 1.520 | 4% |
| **Total** | **2.285** | **1.110** | **1.520** | **2.993** | **2.879** | **3.183** | **3.348** | **3.500** | **3.513** | **3.309** | **3.408** | **2.782** | **33.830** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en la Regional Andina = 3.346

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Medellin Zona Norte | 30 | 17 | 19 | 46 | 70 | 73 | 80 | 95 | 87 | 108 | 81 | 71 | 777 | 23% |
| Medellin Zona Sur | 50 | 27 | 33 | 60 | 80 | 95 | 62 | 66 | 59 | 53 | 80 | 60 | 725 | 22% |
| Armenia | 30 | 10 | 11 | 19 | 11 | 18 | 22 | 33 | 17 | 36 | 25 | 26 | 258 | 8% |
| Rionegro | 12 | 7 | 8 | 21 | 15 | 23 | 20 | 14 | 29 | 22 | 28 | 26 | 225 | 7% |
| Dosquebradas | 12 | 5 | 7 | 21 | 16 | 13 | 26 | 40 | 29 | 16 | 8 | 21 | 214 | 6% |
| Pereira | 7 | - | - | 9 | 11 | 18 | 13 | 11 | 25 | 22 | 21 | 14 | 151 | 5% |
| Manizales | 2 | 4 | 9 | 12 | 12 | 8 | 7 | 12 | 19 | 29 | 17 | 14 | 145 | 4% |
| Marinilla | 3 | 3 | 6 | 9 | 12 | 11 | 8 | 14 | 16 | 21 | 16 | 17 | 136 | 4% |
| Girardota | 3 | - | - | 2 | 8 | 11 | 3 | 9 | 4 | 5 | 10 | 6 | 61 | 2% |
| Santa Rosa de Cabal | 2 | 1 | 1 | 26 | 2 | 7 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 56 | 2% |
| Caucasia | - | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 14 | 8 | 3 | 2 | 41 | 1% |
| Turbo | 3 | - | 2 | 4 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 40 | 1% |
| Apartado | 1 | - | 3 | - | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 11 | 4 | 36 | 1% |
| Sopetran | - | - | - | 2 | 6 | 1 | 5 | 11 | 2 | 3 | 5 | 1 | 36 | 1% |
| Segovia | - | - | 1 | 3 | 11 | 2 | 8 | 2 | - | 3 | 3 | 2 | 35 | 1% |
| La Ceja | 1 | 1 | 4 | 2 | 6 | 6 | 1 | 7 | 3 | - | 2 | - | 33 | 1% |
| Santa Fe de Antioquia | 3 | - | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 30 | 1% |
| Montelibano | - | 2 | - | 10 | 8 | 6 | - | - | - | - | - | - | 26 | 1% |
| Puerto Berrio | - | - | - | - | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 26 | 1% |
| Bolivar | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 3 | - | 1 | 3 | 25 | 1% |
| Santo Domingo | - | - | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 25 | 1% |
| La Dorada | 2 | 3 | - | - | - | - | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 22 | 1% |
| Calarca | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | - | 1 | 2 | 2 | 3 | 19 | 1% |
| Santa Rosa de Osos | - | - | 1 | 4 | - | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | - | - | 17 | 1% |
| Frontino | - | 1 | - | 1 | - | 1 | 2 | - | - | 3 | - | 5 | 13 | 0% |
| Yolombo | - | - | - | - | 2 | 4 | 6 | 1 | - | - | - | - | 13 | 0% |
| Anserma | - | - | 1 | - | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 12 | 0% |
| Sopetran | 6 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 12 | 0% |
| Amalfi | - | - | 3 | 2 | - | 1 | 3 | - | 1 | - | - | 1 | 11 | 0% |
| Belen de Umbria | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 4 | 2 | 2 | 11 | 0% |
| Dabeiba | - | - | - | 2 | - | 2 | 3 | - | - | - | 3 | 1 | 11 | 0% |
| Pacora | - | 2 | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 10 | 0% |
| Urrao | | | | | 5 | - | 1 | - | 2 | 1 | - | 1 | 10 | 0% |
| Neira | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 1 | 5 | - | 1 | 9 | 0% |
| Andes | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | - | - | 8 | 0% |
| Fredonia | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | 3 | 1 | - | 8 | 0% |
| Riosucio | - | 1 | - | - | - | 1 | 2 | - | 2 | - | 1 | 1 | 8 | 0% |
| Salamina | - | 1 | - | - | - | - | - | 2 | 2 | - | 2 | 1 | 8 | 0% |
| Apia | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 2 | 1 | - | 7 | 0% |
| Filandia | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | 5 | 0% |
| Titiribi | - | - | - | - | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 5 | 0% |
| Yarumal | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 5 | 0% |
| Pensilvania | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | - | - | 4 | 0% |
| Aguadas | | | | 2 | | - | - | - | - | - | 1 | - | 3 | 0% |
| Manzanares | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 3 | 0% |
| Tamesis | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | 3 | 0% |
| Abejorral | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| Santa Barbara | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 2 | 0% |
| Santuario | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| Jerico | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Sonson | | | | | | | | | | 1 | - | - | 1 | 0% |
| **Total** | **172** | **91** | **127** | **275** | **308** | **330** | **311** | **356** | **348** | **381** | **342** | **305** | **3.346** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en la Regional Caribe = 4.875

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cartagena | 120 | 44 | 100 | 149 | 157 | 188 | 128 | 138 | 142 | 154 | 144 | 85 | 1.549 | 32% |
| Barranquilla | 76 | 26 | 40 | 57 | 58 | 51 | 87 | 97 | 71 | 95 | 152 | 110 | 920 | 19% |
| Montería | 15 | 11 | 8 | 26 | 25 | 44 | 38 | 39 | 30 | 28 | 41 | 11 | 316 | 6% |
| Valledupar | 22 | 8 | 25 | 27 | 36 | 33 | 35 | 27 | 31 | 24 | 16 | 13 | 297 | 6% |
| Santa Marta | 22 | 13 | 19 | 28 | 30 | 28 | 30 | 21 | 25 | 17 | 22 | 16 | 271 | 6% |
| Soledad | 29 | 15 | 29 | 20 | 16 | 22 | 26 | 31 | 20 | 26 | 16 | 20 | 270 | 6% |
| Sincelejo | 6 | 11 | 8 | 15 | 19 | 14 | 17 | 26 | 20 | 15 | 14 | 33 | 198 | 4% |
| Cerete | 8 | 6 | 3 | 7 | 11 | 18 | 7 | 11 | 7 | 11 | 7 | 9 | 105 | 2% |
| Riohacha | 3 | 1 | 2 | 8 | 8 | 8 | 13 | 16 | 16 | 13 | 8 | 2 | 98 | 2% |
| El Carmen de Bolivar | 3 | - | 5 | 1 | 5 | 7 | 11 | 9 | 14 | 19 | 5 | 10 | 89 | 2% |
| Sabanalarga | 2 | - | 2 | 14 | 6 | 12 | 4 | 12 | 14 | 10 | 7 | 4 | 87 | 2% |
| Lorica | 7 | 3 | 2 | 10 | 4 | 12 | 5 | 6 | 6 | 10 | 9 | 9 | 83 | 2% |
| San Juan del Cesar | 5 | - | 3 | 3 | 5 | 8 | 7 | 10 | 8 | 8 | 5 | 12 | 74 | 2% |
| Chimichagua | 7 | 2 | 3 | 8 | 4 | 12 | 9 | 5 | 6 | 3 | 8 | 5 | 72 | 1% |
| Plato | 4 | - | 1 | 3 | 11 | 2 | 6 | 2 | 8 | 5 | 9 | 3 | 54 | 1% |
| Aguachica | 1 | 1 | - | 4 | 7 | 4 | 8 | 1 | 6 | 5 | 2 | 14 | 53 | 1% |
| Sahagun | 6 | - | 2 | 3 | 2 | 4 | 9 | 8 | 7 | 3 | 4 | 2 | 50 | 1% |
| San Andres Isla | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 7 | 2 | 1 | 5 | 4 | 6 | 4 | 45 | 1% |
| Cienaga | 4 | - | 2 | 3 | 3 | 4 | 7 | 7 | 2 | - | 2 | 3 | 37 | 1% |
| Corozal | 2 | - | - | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 25 | 1% |
| Montelibano | - | - | - | - | - | - | 5 | 5 | 6 | 4 | 3 | 2 | 25 | 1% |
| Chinu | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | - | - | 4 | 3 | 2 | 1 | 23 | 0% |
| Magangue | 1 | 1 | - | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 23 | 0% |
| Mompos | 2 | - | - | - | - | 1 | 2 | 7 | 5 | 2 | - | 2 | 21 | 0% |
| Since | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | - | 4 | 1 | 18 | 0% |
| El Banco | 4 | - | 1 | - | - | 2 | 1 | 1 | 1 | - | 3 | 3 | 16 | 0% |
| Maicao | - | 1 | 1 | - | - | - | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 14 | 0% |
| San Marcos | 3 | - | - | - | 2 | 2 | - | 1 | - | - | 2 | 3 | 13 | 0% |
| Fundacion | 2 | - | - | - | - | - | 3 | - | 3 | - | 1 | 2 | 11 | 0% |
| Simiti | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 2 | 9 | 0% |
| Sitionuevo | 2 | - | - | 1 | 1 | 1 | 2 | - | - | 1 | 1 | - | 9 | 0% |
| **Total** | **363** | **149** | **259** | **401** | **422** | **493** | **474** | **490** | **469** | **469** | **498** | **388** | **4.875** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en la Regional Centro = 20.628

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogota Zona Centro | 594 | 216 | 282 | 541 | 490 | 481 | 474 | 638 | 708 | 602 | 632 | 506 | 6.164 | 30% |
| Bogota Zona Sur | 246 | 142 | 245 | 387 | 400 | 396 | 392 | 357 | 351 | 336 | 392 | 296 | 3.940 | 19% |
| Bogota Zona Norte | 206 | 107 | 140 | 291 | 310 | 438 | 443 | 399 | 420 | 373 | 411 | 335 | 3.873 | 19% |
| Soacha | 58 | 41 | 56 | 112 | 106 | 99 | 140 | 134 | 115 | 96 | 73 | 94 | 1.124 | 5% |
| Zipaquira | 51 | 36 | 25 | 84 | 54 | 76 | 73 | 69 | 98 | 61 | - | 56 | 683 | 3% |
| Bucaramanga | 73 | 34 | 35 | 51 | 53 | 51 | 65 | 84 | 62 | 52 | 72 | 49 | 681 | 3% |
| Facatativa | 26 | 14 | 14 | 42 | 44 | 34 | 44 | 54 | 42 | 54 | 48 | 51 | 467 | 2% |
| Ibague | 22 | 16 | 18 | 31 | 55 | 43 | 53 | 64 | 43 | 27 | 38 | 30 | 440 | 2% |
| Cucuta | 26 | 8 | 18 | 30 | 28 | 32 | 36 | 53 | 45 | 50 | 65 | 22 | 413 | 2% |
| Tunja | 30 | 9 | 8 | 36 | 14 | 16 | 25 | 27 | 31 | 47 | 33 | 26 | 302 | 1% |
| Girardot | 10 | 4 | 7 | 20 | 21 | 27 | 15 | 30 | 34 | 31 | 28 | 20 | 247 | 1% |
| Fusagasuga | 18 | 6 | 1 | 33 | 28 | 29 | 61 | 23 | 10 | 12 | 11 | 14 | 246 | 1% |
| Neiva | 11 | 9 | 8 | 18 | 10 | 20 | 23 | 22 | 20 | 16 | 12 | 19 | 188 | 1% |
| Espinal | 7 | 6 | 19 | 23 | 17 | 20 | 13 | 10 | 7 | 8 | 6 | 13 | 149 | 1% |
| Piedecuesta | 18 | 6 | 7 | 20 | 7 | 15 | 17 | 17 | 13 | 14 | 9 | 6 | 149 | 1% |
| La Mesa | 5 | 5 | 8 | 15 | 11 | 15 | 8 | 11 | 16 | 11 | 10 | 15 | 130 | 1% |
| Sogamoso | 10 | - | 3 | 10 | 13 | 2 | 8 | 4 | 5 | 8 | 9 | 9 | 81 | 0% |
| Duitama | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 7 | 12 | 8 | 13 | 5 | 4 | 13 | 79 | 0% |
| Velez | - | 1 | 5 | 8 | 5 | 6 | 11 | 14 | 5 | 3 | 11 | 7 | 76 | 0% |
| Ocaña | 2 | 3 | 3 | 16 | 7 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 9 | 6 | 69 | 0% |
| Barrancabermeja | 4 | 2 | 3 | 6 | 4 | 5 | - | 3 | 9 | 8 | 13 | 3 | 60 | 0% |
| Moniquira | 3 | 4 | 3 | 2 | 8 | 6 | 6 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 58 | 0% |
| San Gil | 3 | - | 2 | 4 | 3 | 9 | 7 | 7 | 4 | 3 | 3 | 12 | 57 | 0% |
| Melgar | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 8 | 6 | 3 | 4 | 5 | 51 | 0% |
| Purificacion | 1 | - | 4 | - | 3 | 10 | 4 | 6 | 2 | 6 | 10 | 5 | 51 | 0% |
| Chiquinquira | 5 | - | 1 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 2 | 8 | 6 | 50 | 0% |
| Ubate | 6 | 2 | - | 3 | 4 | 4 | 10 | 6 | 2 | 1 | 6 | 5 | 49 | 0% |
| Garzon | - | - | - | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 6 | 8 | 44 | 0% |
| Pitalito | - | 3 | - | 2 | 1 | 4 | 7 | 6 | 5 | 6 | 7 | 3 | 44 | 0% |
| Guaduas | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 39 | 0% |
| Zapatoca | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 36 | - | 39 | 0% |
| Honda | 1 | 1 | - | 6 | 2 | 1 | 6 | 4 | 8 | 3 | 3 | 2 | 37 | 0% |
| Choconta | - | - | - | 7 | 5 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 8 | 2 | 36 | 0% |
| Chaparral | 2 | 1 | 2 | 3 | - | 7 | 1 | 2 | 4 | 3 | 6 | 2 | 33 | 0% |
| Fresno | 2 | - | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 4 | - | 4 | - | 3 | 33 | 0% |
| Pacho | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 7 | 1 | 3 | 5 | - | 32 | 0% |
| Caqueza | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 10 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 30 | 0% |
| Gacheta | 1 | 2 | - | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | - | 3 | 8 | 1 | 30 | 0% |
| Armero | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 3 | 4 | 6 | 6 | 2 | 3 | 29 | 0% |
| Socorro | 3 | 3 | - | 5 | - | 1 | - | 3 | 1 | 8 | 2 | 1 | 27 | 0% |
| Guamo | 2 | - | 1 | 2 | 1 | - | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 25 | 0% |
| Ramiriqui | - | - | 1 | - | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 23 | 0% |
| Guateque | 2 | 2 | - | 3 | - | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 20 | 0% |
| La Palma | - | 1 | 1 | - | - | 5 | 4 | 3 | - | 1 | 2 | 2 | 19 | 0% |
| Santa Rosa de Viterbo | 1 | - | - | 1 | - | - | 12 | 4 | - | - | 1 | - | 19 | 0% |
| San Vicente de Chucurri | - | - | 1 | 2 | 4 | - | 2 | - | 2 | 1 | - | 6 | 18 | 0% |
| Malaga | 3 | - | - | - | 1 | 1 | 2 | - | 8 | 2 | - | - | 17 | 0% |
| Puente Nacional | 7 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | 1 | 1 | 16 | 0% |
| Ambalema | 1 | - | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 2 | 2 | 6 | - | 15 | 0% |
| Pamplona | 1 | - | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | - | - | - | 2 | 2 | 14 | 0% |
| La Plata | - | - | - | 3 | - | 1 | 3 | 1 | 2 | - | 2 | - | 12 | 0% |
| Barichara | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | 6 | 1 | 10 | 0% |
| Charala | 1 | - | - | 2 | - | 1 | 1 | 3 | - | 1 | - | - | 9 | 0% |
| Chinacota | - | - | - | 5 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | 9 | 0% |
| El Cocuy | 1 | - | - | - | - | 2 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 0% |
| Convencion | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | 3 | 7 | 0% |
| Soata | - | - | - | - | - | - | 3 | - | 1 | - | - | 3 | 7 | 0% |
| Cachira | - | - | - | 1 | 2 | - | - | - | 1 | - | 2 | - | 6 | 0% |
| Miraflores | - | - | - | 1 | 1 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | - | 6 | 0% |
| Agua de Dios | - | - | - | 1 | - | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | 5 | 0% |
| Cajamarca | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | - | 5 | 0% |
| Libano | - | - | 1 | - | 2 | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 5 | 0% |
| Socha | - | - | - | - | - | 3 | 2 | - | - | - | - | - | 5 | 0% |
| Garagoa | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 4 | 0% |
| Concepcion | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 0% |
| Puerto Boyaca | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | - | - | 3 | 0% |
| San Andres (Santander) | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 0% |
| Salazar de las Palmas | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 0% |
| Contratacion | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | 3 | 0% |
| **Total** | **1.473** | **704** | **947** | **1.865** | **1.750** | **1.919** | **2.045** | **2.145** | **2.137** | **1.903** | **2.052** | **1.688** | **20.628** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en la Región Orinoquia = 1.520

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Villavicencio | 22 | 7 | 31 | 26 | 26 | 40 | 43 | 42 | 53 | 60 | 50 | 33 | 433 | 28% |
| Florencia | 6 | 5 | 7 | 8 | 20 | 18 | 21 | 31 | 18 | 40 | 40 | 23 | 237 | 16% |
| Yopal | 7 | 5 | 12 | 12 | 15 | 16 | 24 | 20 | 33 | 22 | 10 | 22 | 198 | 13% |
| San Martin | 7 | 8 | 9 | 20 | 10 | 13 | 30 | 16 | 11 | 18 | 12 | 14 | 168 | 11% |
| Acacias | 6 | 17 | 3 | 11 | 6 | 14 | 19 | 14 | 23 | 11 | 23 | 11 | 158 | 10% |
| Puerto Lopez | 2 | 1 | - | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 9 | 15 | 8 | 8 | 60 | 4% |
| Puerto Asis | - | 3 | 4 | 2 | 8 | 5 | 2 | 14 | 4 | 4 | 7 | 1 | 54 | 4% |
| Arauca | 1 | - | 5 | 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | - | 35 | 2% |
| Mocoa | 2 | - | - | 3 | 5 | 4 | 9 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 35 | 2% |
| Puerto Carreño | 3 | 2 | 2 | 3 | - | 3 | 4 | 1 | 6 | 6 | 4 | 1 | 35 | 2% |
| San Vicente del Caguan | 1 | - | 1 | 4 | 3 | 3 | 6 | 6 | 3 | 5 | 1 | 2 | 35 | 2% |
| San Jose del Guaviare | 1 | - | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | - | 26 | 2% |
| Paz de Ariporo | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - | 1 | 2 | 3 | 8 | 19 | 1% |
| Leticia | 1 | 2 | - | 1 | - | 1 | 3 | 1 | 1 | - | 2 | - | 12 | 1% |
| Puerto Inirida | 1 | - | - | - | 2 | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 7 | 0% |
| Sibundoy | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 5 | 0% |
| Orocue | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 3 | 0% |
| **Total** | **60** | **51** | **78** | **108** | **104** | **128** | **173** | **158** | **170** | **193** | **172** | **125** | **1.520** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en la Regional Pacífica = 3.461

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cali | 84 | 64 | 58 | 179 | 158 | 161 | 182 | 192 | 222 | 185 | 208 | 157 | 1.850 | 53% |
| Pasto | 19 | 8 | 4 | 10 | 44 | 56 | 74 | 50 | 46 | 45 | 35 | 31 | 422 | 12% |
| Palmira | 15 | 16 | 15 | 35 | 15 | 17 | 25 | 22 | 39 | 25 | 33 | 31 | 288 | 8% |
| Popayan | 14 | 2 | 6 | 19 | 15 | 10 | 15 | 17 | 14 | 33 | 19 | 13 | 177 | 5% |
| Buga | 20 | - | 4 | 64 | 9 | 8 | 5 | 11 | 13 | 8 | 4 | 8 | 154 | 4% |
| Tulua | 6 | 5 | 5 | 4 | 9 | 9 | 2 | 6 | 14 | 9 | 4 | 4 | 77 | 2% |
| Santander de Quilichao | 15 | 4 | 3 | 2 | 6 | 14 | 2 | 4 | 6 | 8 | 5 | 7 | 76 | 2% |
| Puerto Tejada | 10 | 1 | - | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 21 | 5 | 2 | 52 | 2% |
| Cartago | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 4 | 7 | 10 | 3 | 3 | 4 | 2 | 44 | 1% |
| Quibdo | 7 | 4 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 43 | 1% |
| Ipiales | 7 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 7 | 5 | - | 3 | 3 | 41 | 1% |
| La Union | 9 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | - | 35 | 1% |
| Roldanillo | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | - | 31 | 1% |
| Buenaventura | 3 | 1 | - | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 | 1% |
| La Cruz | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | - | 22 | 1% |
| Caloto | 1 | - | - | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 20 | 1% |
| Tumaco | - | 1 | 1 | 2 | 4 | 6 | 3 | 2 | - | - | - | - | 19 | 1% |
| Patia El Bordo | 3 | - | 1 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | - | 3 | 18 | 1% |
| Samaniego | - | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | 17 | 0% |
| Tuquerres | - | - | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | 2 | 16 | 0% |
| Silvia | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | - | - | 9 | 0% |
| Sevilla | 1 | - | 1 | - | 2 | 1 | - | 1 | - | 1 | 1 | - | 8 | 0% |
| Itsmina | - | - | 2 | 2 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 6 | 0% |
| Nuqui | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 4 | 0% |
| Bolivar (Cauca) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 | 0% |
| Barbacoas | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **217** | **115** | **109** | **344** | **295** | **313** | **345** | **351** | **389** | **363** | **344** | **276** | **3.461** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas en el 2021

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogotá Zona Centro | 594 | 216 | 282 | 541 | 490 | 481 | 474 | 638 | 708 | 602 | 632 | 506 | 6.164 | 18% |
| Bogota Zona Sur | 246 | 142 | 245 | 387 | 400 | 396 | 392 | 357 | 351 | 336 | 392 | 296 | 3.940 | 12% |
| Bogota Zona Norte | 206 | 107 | 140 | 291 | 310 | 438 | 443 | 399 | 420 | 373 | 411 | 335 | 3.873 | 11% |
| Cali | 84 | 64 | 58 | 179 | 158 | 161 | 182 | 192 | 222 | 185 | 208 | 157 | 1.850 | 5% |
| Cartagena | 120 | 44 | 100 | 149 | 157 | 188 | 128 | 138 | 142 | 154 | 144 | 85 | 1.549 | 5% |
| Soacha | 58 | 41 | 56 | 112 | 106 | 99 | 140 | 134 | 115 | 96 | 73 | 94 | 1.124 | 3% |
| Barranquilla | 76 | 26 | 40 | 57 | 58 | 51 | 87 | 97 | 71 | 95 | 152 | 110 | 920 | 3% |
| Medellin Zona Norte | 30 | 17 | 19 | 46 | 70 | 73 | 80 | 95 | 87 | 108 | 81 | 71 | 777 | 2% |
| Medellin Zona Sur | 50 | 27 | 33 | 60 | 80 | 95 | 62 | 66 | 59 | 53 | 80 | 60 | 725 | 2% |
| Zipaquira | 51 | 36 | 25 | 84 | 54 | 76 | 73 | 69 | 98 | 61 | - | 56 | 683 | 2% |
| Bucaramanga | 73 | 34 | 35 | 51 | 53 | 51 | 65 | 84 | 62 | 52 | 72 | 49 | 681 | 2% |
| Facatativa | 26 | 14 | 14 | 42 | 44 | 34 | 44 | 54 | 42 | 54 | 48 | 51 | 467 | 1% |
| Ibague | 22 | 16 | 18 | 31 | 55 | 43 | 53 | 64 | 43 | 27 | 38 | 30 | 440 | 1% |
| Villavicencio | 22 | 7 | 31 | 26 | 26 | 40 | 43 | 42 | 53 | 60 | 50 | 33 | 433 | 1% |
| Pasto | 19 | 8 | 4 | 10 | 44 | 56 | 74 | 50 | 46 | 45 | 35 | 31 | 422 | 1% |
| Cucuta | 26 | 8 | 18 | 30 | 28 | 32 | 36 | 53 | 45 | 50 | 65 | 22 | 413 | 1% |
| Monteria | 15 | 11 | 8 | 26 | 25 | 44 | 38 | 39 | 30 | 28 | 41 | 11 | 316 | 1% |
| Tunja | 30 | 9 | 8 | 36 | 14 | 16 | 25 | 27 | 31 | 47 | 33 | 26 | 302 | 1% |
| Valledupar | 22 | 8 | 25 | 27 | 36 | 33 | 35 | 27 | 31 | 24 | 16 | 13 | 297 | 1% |
| Palmira | 15 | 16 | 15 | 35 | 15 | 17 | 25 | 22 | 39 | 25 | 33 | 31 | 288 | 1% |
| Santa Marta | 22 | 13 | 19 | 28 | 30 | 28 | 30 | 21 | 25 | 17 | 22 | 16 | 271 | 1% |
| Soledad | 29 | 15 | 29 | 20 | 16 | 22 | 26 | 31 | 20 | 26 | 16 | 20 | 270 | 1% |
| Armenia | 30 | 10 | 11 | 19 | 11 | 18 | 22 | 33 | 17 | 36 | 25 | 26 | 258 | 1% |
| Girardot | 10 | 4 | 7 | 20 | 21 | 27 | 15 | 30 | 34 | 31 | 28 | 20 | 247 | 1% |
| Fusagasuga | 18 | 6 | 1 | 33 | 28 | 29 | 61 | 23 | 10 | 12 | 11 | 14 | 246 | 1% |
| Florencia | 6 | 5 | 7 | 8 | 20 | 18 | 21 | 31 | 18 | 40 | 40 | 23 | 237 | 1% |
| Rionegro | 12 | 7 | 8 | 21 | 15 | 23 | 20 | 14 | 29 | 22 | 28 | 26 | 225 | 1% |
| Dosquebradas | 12 | 5 | 7 | 21 | 16 | 13 | 26 | 40 | 29 | 16 | 8 | 21 | 214 | 1% |
| Sincelejo | 6 | 11 | 8 | 15 | 19 | 14 | 17 | 26 | 20 | 15 | 14 | 33 | 198 | 1% |
| Yopal | 7 | 5 | 12 | 12 | 15 | 16 | 24 | 20 | 33 | 22 | 10 | 22 | 198 | 1% |
| Neiva | 11 | 9 | 8 | 18 | 10 | 20 | 23 | 22 | 20 | 16 | 12 | 19 | 188 | 1% |
| Popayan | 14 | 2 | 6 | 19 | 15 | 10 | 15 | 17 | 14 | 33 | 19 | 13 | 177 | 1% |

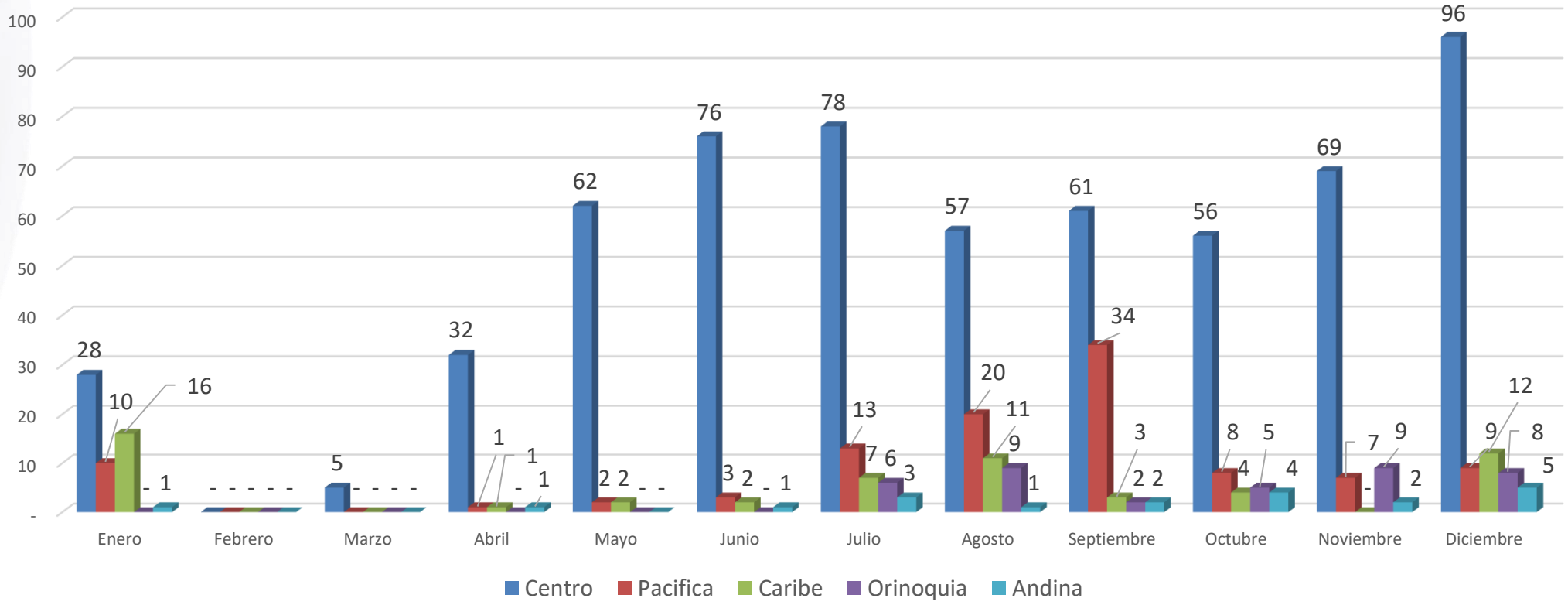
Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por Regional = 844

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Centro | 28 | - | 5 | 32 | 62 | 76 | 78 | 57 | 61 | 56 | 69 | 96 | 620 | 73% |
| Pacifica | 10 | - | - | 1 | 2 | 3 | 13 | 20 | 34 | 8 | 7 | 9 | 107 | 13% |
| Caribe | 16 | - | - | 1 | 2 | 2 | 7 | 11 | 3 | 4 | - | 12 | 58 | 7% |
| Orinoquia | - | - | - | - | - | - | 6 | 9 | 2 | 5 | 9 | 8 | 39 | 5% |
| Andina | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 20 | 2% |
| **Total** | **55** | **-** | **5** | **35** | **66** | **82** | **107** | **98** | **102** | **77** | **87** | **130** | **844** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por la Regional Andina – ORIP = 20

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Marinilla | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 30,00% |
| Armenia | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | 10,00% |
| Santa Rosa de Cabal | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 10,00% |
| Sopetran | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 | 10,00% |
| Apartado | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 5,00% |
| Belen de Umbria | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 5,00% |
| Calarca | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 5,00% |
| La Dorada | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 5,00% |
| Medellin Zona Sur | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 5,00% |
| Puerto Berrio | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | 5,00% |
| Montelibano | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 5,00% |
| Segovia | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 5,00% |
| **Total** | **1** | **-** | **-** | **1** | **-** | **1** | **3** | **1** | **2** | **4** | **2** | **5** | **20** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por la Regional Caribe – ORIP = 58

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cienaga | 3 | - | - | - | - | - | 4 | 1 | - | - | - | - | 8 | 13,79% |
| Monteria | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | 4 | - | - | - | - | 8 | 13,79% |
| Cerete | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 5 | 8,62% |
| San Juan del Cesar | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | 3 | 5 | 8,62% |
| Soledad | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 4 | 6,90% |
| Corozal | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 5,17% |
| Plato | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 5,17% |
| Sahagun | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 5,17% |
| Sincelejo | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | 3 | 5,17% |
| Valledupar | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 3 | 5,17% |
| Chimichagua | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | 2 | 3,45% |
| El Banco | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3,45% |
| El Carmen de Bolivar | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | 2 | 3,45% |
| Sabanalarga | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 2 | 3,45% |
| Mompos | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1,72% |
| Montelibano | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1,72% |
| Riohacha | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1,72% |
| Since | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1,72% |
| Sitionuevo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 1,72% |
| **Total** | **16** | **-** | **-** | **1** | **2** | **2** | **7** | **11** | **3** | **4** | **-** | **12** | **58** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por la Regional Centro – ORIP = 620

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogota Zona Centro | 16 | - | 2 | 14 | 32 | 44 | 23 | 41 | 46 | 34 | 42 | 53 | 347 | 55,97% |
| Bogota Zona Sur | 7 | - | 3 | 12 | 23 | 26 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 14 | 130 | 20,97% |
| Zipaquira | - | - | - | - | - | 1 | 17 | 3 | - | 8 | 5 | 6 | 40 | 6,45% |
| Bogota Zona Norte | 4 | - | - | 3 | 1 | 2 | 16 | - | 1 | 1 | 5 | 3 | 36 | 5,81% |
| La Mesa | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 1,61% |
| Ibague | - | - | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - | - | | 7 | 1,13% |
| Caqueza | - | - | - | - | - | 1 | 3 | - | 1 | - | - | 1 | 6 | 0,97% |
| La Plata | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | 2 | - | 5 | 0,81% |
| Velez | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 3 | 5 | 0,81% |
| Fresno | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 0,48% |
| Facatativa | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 3 | 0,48% |
| Ocaña | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | 3 | 0,48% |
| Pitalito | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 3 | 0,48% |
| Facatativa | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 0,32% |
| Melgar | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 2 | 0,32% |
| Purificacion | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | 2 | 0,32% |
| Soacha | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 0,32% |
| Sogamoso | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 2 | 0,32% |
| Tunja | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 2 | 0,32% |
| Armero | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 0,16% |
| Bucaramanga | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,16% |
| Cucuta | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 0,16% |
| El Cocuy | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 0,16% |
| Espinal | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,16% |
| Libano | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,16% |
| Moniquira | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 0,16% |
| Neiva | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 0,16% |
| Pacho | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 0,16% |
| Ubate | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 0,16% |
| **Total** | **28** | **-** | **5** | **32** | **62** | **76** | **78** | **57** | **61** | **56** | **69** | **96** | **620** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por la Regional Orinoquia – ORIP = 39

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Florencia | - | - | - | - | - | - | - | 9 | - | 5 | 8 | - | 22 | 56,41% |
| Paz de Ariporo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 4 | 10,26% |
| Puerto Lopez | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 3 | 7,69% |
| San Martin | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 3 | 7,69% |
| Villavicencio | - | - | - | - | - | - | 3 | - | - | - | - | - | 3 | 7,69% |
| Puerto Asis | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 | 5,13% |
| Acacias | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 2,56% |
| Puerto Carreño | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 2,56% |
| **Total** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **6** | **9** | **2** | **5** | **9** | **8** | **39** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por la Regional Pacifica – ORIP = 107

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cali | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 12 | 31 | 4 | 5 | 5 | 61 | 57,01% |
| Palmira | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 2 | 3 | - | 1 | 2 | 13 | 12,15% |
| Pasto | - | - | - | - | 2 | - | 4 | 1 | - | 3 | - | - | 10 | 9,35% |
| La Union | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 5 | 4,67% |
| Ipiales | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 3,74% |
| Popayan | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 4 | 3,74% |
| Santander de Quilichao | - | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 4 | 3,74% |
| Quibdo | - | - | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | - | - | 3 | 2,80% |
| Cartago | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 0,93% |
| Tulua | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 0,93% |
| Tumaco | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 0,93% |
| **Total** | **10** | **-** | **-** | **1** | **2** | **3** | **13** | **20** | **34** | **8** | **7** | **9** | **107** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD vencidas en el 2021

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogota Zona Centro | 16 | - | 2 | 14 | 32 | 44 | 23 | 41 | 46 | 34 | 42 | 53 | 347 | 41,11% |
| Bogota Zona Sur | 7 | - | 3 | 12 | 23 | 26 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 14 | 130 | 15,40% |
| Cali | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 12 | 31 | 4 | 5 | 5 | 61 | 7,23% |
| Zipaquira | - | - | - | - | - | 1 | 17 | 3 | - | 8 | 5 | 6 | 40 | 4,74% |
| Bogota Zona Norte | 4 | - | - | 3 | 1 | 2 | 16 | - | 1 | 1 | 5 | 3 | 36 | 4,27% |
| Florencia | - | - | - | - | - | - | - | 9 | - | 5 | 8 | - | 22 | 2,61% |
| Palmira | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 2 | 3 | - | 1 | 2 | 13 | 1,54% |
| La Mesa | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 1,18% |
| Pasto | - | - | - | - | 2 | - | 4 | 1 | - | 3 | - | - | 10 | 1,18% |
| Cienaga | 3 | - | - | - | - | - | 4 | 1 | - | - | - | - | 8 | 0,95% |
| Monteria | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | 4 | - | - | - | - | 8 | 0,95% |
| Ibague | - | - | - | 2 | 5 | - | - | - | - | - | - | | 7 | 0,83% |
| Marinilla | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 0,71% |
| Caqueza | - | - | - | - | - | 1 | 3 | - | 1 | - | - | 1 | 6 | 0,71% |
| Cerete | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 5 | 0,59% |
| San Juan del Cesar | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | 3 | 5 | 0,59% |
| La Plata | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | 2 | - | 5 | 0,59% |
| Velez | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 3 | 5 | 0,59% |
| La Union | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 5 | 0,59% |
| Soledad | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 4 | 0,47% |
| Paz de Ariporo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 4 | 0,47% |
| Ipiales | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 0,47% |
| Popayan | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 4 | 0,47% |
| Santander de Quilichao | - | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 4 | 0,47% |
| Corozal | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 0,36% |
| Plato | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 0,36% |
| Sahagun | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 3 | 0,36% |
| Sincelejo | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | 3 | 0,36% |
| Valledupar | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 3 | 0,36% |
| Fresno | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 0,36% |
| Facatativa | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 3 | 0,36% |
| Ocaña | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | 3 | 0,36% |
| Pitalito | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 3 | 0,36% |
| Puerto Lopez | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 3 | 0,36% |
| San Martin | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 3 | 0,36% |
| Villavicencio | - | - | - | - | - | - | 3 | - | - | - | - | - | 3 | 0,36% |
| Quibdo | - | - | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | - | - | 3 | 0,36% |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas acumuladas por Direcciones 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) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de noviembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de diciembre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 27 | - | - | 3 | 2 | 5 | 10 | 11 | 11 | 30 | 43 |
| Centro | 493 | 527 | 834 | 1.169 | 1.349 | 1.497 | 1.493 | 1.739 | 2.161 | 2.572 | 3.033 |
| Caribe | 61 | 60 | 72 | 41 | 26 | 14 | 36 | 44 | 34 | 37 | 32 |
| Orinoquia | - | - | - | - | - | - | 6 | 21 | 3 | 5 | 10 |
| Pacifica | 59 | 32 | 35 | 3 | 7 | 19 | 70 | 64 | 100 | 106 | 47 |
| **Total** | **640** | **619** | **941** | **1.216** | **1.384** | **1.535** | **1.615** | **1.879** | **2.309** | **2.750** | **3.165** |
| | | **-3%** | **52%** | **29%** | **14%** | **11%** | **5%** | **16%** | **23%** | **19%** | **15%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Tipología - Categorías PQRSD

| Tipología - Categoría PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 1.827 | 2.163 | 3.127 | 2.874 | 2.849 | 3.101 | 2.794 | 3.246 | 3.419 | 3.063 | 2.861 | 2.249 | 33.573 | 54% |
| Quejas | 1.361 | 1.629 | 1.160 | 1.049 | 893 | 784 | 1.493 | 1.027 | 1.240 | 1.046 | 1.010 | 1.073 | 13.765 | 22% |
| Reclamos | 545 | 631 | 688 | 755 | 733 | 745 | 662 | 657 | 596 | 637 | 677 | 511 | 7.837 | 13% |
| Sugerencias | 146 | 155 | 197 | 201 | 233 | 178 | 233 | 331 | 308 | 265 | 342 | 216 | 2.805 | 5% |
| Denuncias por corrupcion | 152 | 188 | 186 | 201 | 203 | 238 | 270 | 284 | 291 | 269 | 248 | 223 | 2.753 | 4% |
| Peticion entre Autoridades | 58 | 99 | 103 | 125 | 65 | 72 | 77 | 84 | 96 | 88 | 97 | 93 | 1.057 | 2% |
| Defensoria del Pueblo | 1 | 8 | 3 | 3 | 5 | 3 | 9 | 5 | 8 | 4 | 1 | 1 | 51 | 0% |
| Peticiones Incompletas | 1 | 1 | 6 | 7 | 5 | 6 | 3 | 4 | 3 | - | - | - | 36 | 0% |
| Traslado No Competencia | 1 | 1 | 3 | - | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 26 | 0% |
| Otros | 2 | - | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 4 | 3 | 3 | 15 | 0% |
| Desistimiento expreso de la peticion | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | 6 | 0% |
| Felicitaciones | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - | 1 | - | - | 6 | 0% |

Fuente: Plataforma SISG

| Tipologia - Categoria PQRSD | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018 | Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019 | Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 3.006 | 6.488 | 19.607 | 33.573 | 116% | 202% | 71% |
| Peticiones incompletas | 221 | 898 | 1.301 | 36 | 306% | 45% | -97% |
| Peticiones entre autoridades | 517 | 649 | 5.405 | 1.057 | 26% | 733% | -80% |
| Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo | 1 | 6 | 6 | 51 | 500% | 0% | 750% |
| Desistimiento expreso de la peticion | - | 1 | 6 | 6 | - | 500% | 0% |
| Traslado por No Competencia | 371 | 941 | 1.940 | 26 | 154% | 106% | -99% |
| Quejas | 363 | 1.018 | 1.090 | 13.765 | 180% | 7% | 1163% |
| Reclamos | 2.867 | 5.634 | 7.161 | 7.837 | 97% | 27% | 9% |
| Sugerencias | 9 | 29 | 30 | 2.805 | 222% | 3% | 9250% |
| Denuncias por corrupcion | 9 | 26 | 7 | 2.753 | 189% | -73% | 39229% |
| Felicitaciones | - | 1 | 7 | 6 | - | 600% | -14% |
| Otros | 38 | - | 45 | 15 | -100% | - | -67% |
| **Total** | **7.402** | **15.691** | **36.605** | **61.930** | **112%** | **133%** | **69%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Peticiones

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicitud de correccion | 215 | 187 | 543 | 567 | 545 | 566 | 193 | 512 | 409 | 471 | 391 | 311 | 4.910 | 15% |
| Tramite registral | 82 | 125 | 253 | 312 | 463 | 537 | 739 | 63 | 460 | 392 | 370 | 299 | 4.095 | 12% |
| Informacion estado tramite registral | 187 | 92 | 133 | 223 | 219 | 270 | 163 | 414 | 436 | 467 | 480 | 396 | 3.480 | 10% |
| Información General Registral | 231 | 227 | 479 | 112 | 110 | 91 | 151 | 232 | 287 | 176 | 168 | 214 | 2.478 | 7% |
| Solicitud orientacion registral | 58 | 181 | 128 | 222 | 219 | 242 | 259 | 250 | 254 | 280 | 238 | 117 | 2.448 | 7% |
| Interés Particular | 63 | 134 | 122 | 146 | 82 | 198 | 106 | 205 | 246 | 176 | 206 | 109 | 1.793 | 5% |
| Consultas Juridicas | 72 | 106 | 124 | 112 | 91 | 90 | 88 | 522 | 114 | 113 | 94 | 82 | 1.608 | 5% |
| Solicitud de Documentos | 33 | 105 | 124 | 126 | 124 | 97 | 110 | 130 | 139 | 95 | 109 | 63 | 1.255 | 4% |
| Información General Notarial | 94 | 130 | 185 | 89 | 77 | 85 | 102 | 77 | 65 | 60 | 44 | 49 | 1.057 | 3% |
| Informacion estado proceso de registro | 48 | 86 | 105 | 86 | 91 | 78 | 133 | 97 | 93 | 64 | 71 | 74 | 1.026 | 3% |
| Tramite nivel central | 53 | 80 | 55 | 46 | 53 | 67 | 117 | 108 | 112 | 92 | 95 | 90 | 968 | 3% |
| Información General formalización, restitución y protección de Tierras | 89 | 127 | 101 | 91 | 86 | 134 | 72 | 35 | 49 | 36 | 41 | 23 | 884 | 3% |
| Actualizacion base de datos | 30 | 32 | 53 | 110 | 81 | 105 | 87 | 86 | 109 | 66 | 31 | 54 | 844 | 3% |
| Consulta de propiedades (consulta indice de propietario) | 40 | 70 | 96 | 79 | 71 | 79 | 46 | 37 | 71 | 36 | 24 | 21 | 670 | 2% |
| Solicitud orientacion notarial | 8 | 34 | 30 | 64 | 44 | 55 | 40 | 54 | 93 | 93 | 64 | 57 | 636 | 2% |
| Medida cautelar - embargo o levantamiento | 11 | 15 | 39 | 25 | 30 | 33 | 22 | 67 | 85 | 88 | 93 | 55 | 563 | 2% |
| Informacion estado solicitud correccion | 36 | 31 | 47 | 38 | 32 | 62 | 37 | 70 | 63 | 41 | 38 | 28 | 523 | 2% |
| Información General areas administrativas | 227 | 30 | 35 | 9 | 10 | 5 | 19 | 18 | 22 | 14 | 50 | 6 | 445 | 1% |
| Certificado especial de pertenencia | 24 | 25 | 24 | 27 | 26 | 28 | 22 | 24 | 28 | 20 | 36 | 13 | 297 | 1% |
| Devolucion de dinero Certificado de Tradicion | 9 | 23 | 58 | 63 | 41 | 21 | 25 | - | 22 | 14 | 15 | 6 | 297 | 1% |
| Numero de matricula por traslado | 17 | 24 | 41 | 16 | 13 | 23 | 20 | 23 | 26 | 27 | 18 | 17 | 265 | 1% |
| Recurso de reposicion | 12 | 19 | 27 | 31 | 19 | 17 | 12 | 16 | 19 | 21 | 13 | 13 | 219 | 1% |
| Devolucion de dinero Derechos de Registro | 5 | 17 | 17 | 12 | 32 | 16 | 18 | 12 | 17 | 25 | 21 | 25 | 217 | 1% |
| Estado recurso apelacion | 4 | 15 | 20 | 15 | 33 | 19 | 18 | 14 | 19 | 16 | 14 | 23 | 210 | 1% |
| Estado recurso reposicion | 22 | 32 | 25 | 19 | 20 | 13 | 9 | 7 | 14 | 14 | 8 | 8 | 191 | 1% |
| Estado actuacion administrativa | 16 | 25 | 17 | 14 | 11 | 12 | 15 | 12 | 17 | 13 | 10 | 6 | 168 | 1% |
| Curadurias | 30 | 14 | 10 | 13 | 7 | 11 | 13 | 15 | 14 | 12 | 8 | 15 | 162 | 0% |
| Soporte consulta indice de propietarios | 8 | 11 | 55 | 38 | 16 | 6 | - | - | 8 | 9 | 8 | 3 | 162 | 0% |
| Información Tramite Legalización de Tierras | 11 | 17 | 15 | 18 | 11 | 12 | 24 | 7 | 7 | 17 | 2 | 4 | 145 | 0% |
| Certificado de no propiedad | 9 | 14 | 13 | 17 | 13 | 20 | 11 | 14 | 15 | 3 | 5 | 5 | 139 | 0% |
| Informacion Testamento | 8 | 13 | 4 | 7 | 21 | 13 | 9 | 17 | 7 | 11 | 12 | 6 | 128 | 0% |
| Recurso de apelacion | 11 | 11 | 8 | 11 | 15 | 10 | 8 | 10 | 13 | 10 | 9 | 9 | 125 | 0% |
| Informacion Sucesion | 1 | 3 | 10 | 6 | 17 | 15 | 3 | 8 | 15 | 17 | 14 | 5 | 114 | 0% |
| Solicitud bono pensional | 4 | 7 | 10 | 5 | 11 | 10 | 15 | 8 | 9 | 11 | 5 | 1 | 96 | 0% |
| Solicitud certificacion de aportes | 8 | 7 | 9 | 10 | 13 | 8 | 5 | 3 | 8 | 5 | 12 | 6 | 94 | 0% |
| Apertura folio matricula de antiguo sistema | 6 | 8 | 6 | 10 | 14 | 8 | 9 | 6 | 7 | 9 | 4 | 6 | 93 | 0% |
| Formalizacion | 8 | 14 | 6 | 5 | 1 | 3 | 23 | 9 | 7 | 7 | 2 | 3 | 88 | 0% |
| Solicitud convenio VUR | 4 | 8 | 5 | 9 | 9 | 8 | 11 | 7 | 5 | 4 | 1 | 5 | 76 | 0% |
| Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito | 13 | 16 | 8 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 9 | 4 | 3 | 74 | 0% |
| Restitucion de Turno | - | 3 | 4 | 11 | 20 | 7 | 2 | 3 | 4 | 3 | 9 | 7 | 73 | 0% |
| Soporte certificados de tradicion en linea | 2 | 5 | 34 | 9 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | - | - | 68 | 0% |
| Firma Certificado de Tradicion (apostilla) | 1 | 10 | 9 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 6 | 3 | 47 | 0% |
| Estudio existencia derechos reales | - | - | 7 | 14 | 6 | 4 | - | 1 | 6 | 4 | 4 | 1 | 47 | 0% |
| Recurso de Queja | - | 1 | 2 | 7 | 11 | 3 | 5 | 6 | 2 | 2 | 5 | 2 | 46 | 0% |
| Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías | 6 | 3 | 6 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 45 | 0% |
| Concursos de meritos | 2 | 10 | 4 | 2 | 5 | 6 | 5 | 4 | 1 | - | 2 | 1 | 42 | 0% |
| Solicitud orientacion registro - catastro | 1 | 3 | 6 | 9 | 6 | - | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 36 | 0% |
| Informacion estadistica | 2 | 6 | 2 | 4 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 | 0% |
| Informes de Congresistas | - | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | - | 2 | - | - | 25 | 0% |
| Solicitud de subsidio | 4 | - | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 20 | 0% |
| Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | 17 | - | - | - | - | 20 | 0% |
| Solicitud prohibicion de enajenar | - | 1 | 4 | - | 2 | - | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 10 | 0% |
| Estado recurso de queja | - | - | - | 2 | 1 | 2 | - | 1 | - | 3 | - | - | 9 | 0% |
| Solicitud orientacion curadurías | 1 | 1 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 0% |
| Catastro multiproposito - Convenio | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **1.827** | **2.163** | **3.127** | **2.874** | **2.849** | **3.101** | **2.794** | **3.246** | **3.419** | **3.063** | **2.861** | **2.249** | **33.573** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Reclamos

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tramite Registral | 517 | 625 | 373 | 306 | 384 | 353 | 541 | 430 | 477 | 352 | 259 | 469 | 5.086 | 37% |
| Solicitud de correccion | 368 | 407 | 317 | 311 | - | 132 | 301 | 193 | 192 | 162 | 169 | 113 | 2.665 | 19% |
| Tramite Notarial | 134 | 146 | 152 | 129 | 131 | 137 | 174 | 139 | 165 | 133 | 93 | 106 | 1.639 | 12% |
| Demora tramite registral | 77 | 111 | 82 | 81 | 65 | 69 | 263 | 126 | 136 | 170 | 232 | 181 | 1.593 | 12% |
| Demora en proceso de registro | 43 | 95 | 51 | 33 | 21 | 12 | 40 | 26 | 80 | 104 | 87 | 112 | 704 | 5% |
| Servicios en linea | 29 | 43 | 65 | 77 | 84 | 30 | 30 | 30 | 49 | 40 | 22 | 19 | 518 | 4% |
| Demora correccion | 47 | 47 | 17 | 18 | 9 | 9 | 29 | 20 | 22 | 20 | 26 | 15 | 279 | 2% |
| Mala prestacion del servicio registral | 42 | 46 | 28 | 19 | 10 | 13 | 19 | 20 | 17 | 16 | 8 | 15 | 253 | 2% |
| No prestación del servicio registral | 19 | 5 | 3 | 8 | 12 | 4 | 9 | 3 | 3 | 9 | 91 | 9 | 175 | 1% |
| Solicitud de subsidio | 5 | 9 | 3 | 2 | 135 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 156 | 1% |
| No prestación del servicio notarial | 2 | 4 | 3 | 6 | - | - | 29 | 13 | 60 | 15 | 2 | 2 | 136 | 1% |
| Tramite Nivel Central | 17 | 31 | 13 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 109 | 1% |
| Mala prestacion del servicio notarial | 10 | 17 | 19 | 15 | 4 | 3 | 7 | 2 | 5 | 7 | 4 | 7 | 100 | 1% |
| Error de base de datos | 8 | 8 | 10 | 12 | 3 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | 55 | 0% |
| Licencias y certificaciones de Curadurias | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 10 | 9 | 10 | 3 | 2 | 6 | 54 | 0% |
| Demora en devolucion dinero derechos de registro | 4 | 11 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 47 | 0% |
| Correccion base de datos | 14 | 11 | 3 | 4 | - | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | - | - | 45 | 0% |
| Mala prestacion del servicio catastro | 3 | - | 3 | - | 3 | 1 | - | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 26 | 0% |
| Demora actuacion administrativa | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 | 0% |
| Devolucion dinero servicios en linea | - | 6 | 1 | - | 4 | 1 | 3 | - | - | - | 1 | - | 16 | 0% |
| Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias | 3 | - | 4 | 1 | - | 1 | 2 | - | 1 | - | - | 1 | 13 | 0% |
| Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion | - | - | - | 1 | - | - | 4 | 4 | 1 | - | - | 1 | 11 | 0% |
| Mala prestacion del servicio curadurias | - | 1 | 4 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 | 8 | 0% |
| Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1 | - | - | 2 | - | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 0% |
| Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP | 2 | - | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | 7 | 0% |
| Agilizadores electronicos | - | - | - | 2 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - | 5 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en ORIP | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 5 | 0% |
| Informacion pagina Web | 1 | 1 | 2 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 5 | 0% |
| Atencion Presencial | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 4 | 0% |
| Falta de papel notarial | 1 | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 0% |
| No prestacion del servicio curadurias | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 0% |
| Atencion Telefonica | 2 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 0% |
| Atencion Chat | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 0% |
| Mala prestacion del servicio Nivel Central | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| Demora correccion error de digitacion u ortografico | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en Catastro | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en Notaria | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Demora devolucion de dinero Certificado de no Propiedad | | | | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| Atencion correo electronico | | | | | | | | | | | 1 | - | 1 | 0% |
| Informacion General Registral | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| No prestacion del servicio nivel central | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **1.361** | **1.629** | **1.160** | **1.049** | **893** | **784** | **1.493** | **1.027** | **1.240** | **1.046** | **1.010** | **1.073** | **13.765** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Quejas

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Curador | 1 | 6 | 5 | 7 | 6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 41 |
| Funcionario (Planta global / ORIP) | 7 | 17 | 12 | 9 | 7 | 15 | 13 | 11 | 9 | 5 | 6 | 4 | 115 |
| Protección, Restitución y Formalización de Tierras | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Notario | 35 | 51 | 55 | 83 | 34 | 35 | 39 | 51 | 56 | 49 | 47 | 40 | 575 |
| Catastro | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | 2 | 5 |
| Registradores de Instrumentos Públicos | 15 | 25 | 31 | 26 | 17 | 18 | 23 | 21 | 28 | 31 | 40 | 46 | 321 |
| **Total** | **58** | **99** | **103** | **125** | **65** | **72** | **77** | **84** | **96** | **88** | **97** | **93** | **1.057** |

# Sugerencias

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Notarias | - | 1 | - | - | - | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 50% |
| Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos | - | - | 3 | - | 1 | - | - | - | 1 | 3 | 1 | - | 9 | 35% |
| Nivel Central | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | 3 | 12% |
| Catastro | | | | | | | | 1 | - | - | - | - | 1 | 4% |
| **Total** | **1** | **1** | **3** | **-** | **1** | **4** | **1** | **3** | **3** | **5** | **3** | **1** | **26** | **100%** |

# Denuncias por corrupción

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de Registro de Instrumentos Publicos | - | - | - | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | 14 | 39% |
| Notarias | 1 | - | - | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | - | - | 13 | 36% |
| Servicios en Linea | - | - | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 | 11% |
| Curadurias | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 8% |
| Tramite Notarial | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | 6% |
| **Total** | **1** | **1** | **6** | **7** | **5** | **6** | **3** | **4** | **3** | **-** | **-** | **-** | **36** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Peticiones entre autoridades

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones entre autoridades | 249 | 162 | 301 | 334 | 364 | 333 | 276 | 385 | 416 | 405 | 377 | 321 | 3.923 | 50% |
| Solicitud inscripcion medida cautelar | 117 | 155 | 69 | 107 | 88 | 113 | 127 | 65 | 75 | 81 | 124 | 71 | 1.192 | 15% |
| Información sobre bienes inmuebles | 49 | 142 | 149 | 113 | 100 | 115 | 110 | 102 | 45 | 68 | 91 | 71 | 1.155 | 15% |
| Prohibición de enajenar | 96 | 99 | 119 | 142 | 136 | 110 | 87 | 56 | 9 | 16 | 7 | 4 | 881 | 11% |
| Solicitud cancelacion medida cautelar | 34 | 73 | 50 | 59 | 45 | 74 | 62 | 49 | 51 | 67 | 78 | 44 | 686 | 9% |
| **Total** | **545** | **631** | **688** | **755** | **733** | **745** | **662** | **657** | **596** | **637** | **677** | **511** | **7.837** | **100%** |

# Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | 6 | 100% |
| **Total** | **1** | **-** | **-** | **1** | **-** | **1** | **1** | **1** | **-** | **-** | **1** | **-** | **6** | **100%** |

# Peticiones incompletas

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones incompletas | 146 | 155 | 197 | 201 | 233 | 178 | 233 | 331 | 308 | 265 | 342 | 216 | 2.805 | 100% |
| **Total** | **146** | **155** | **197** | **201** | **233** | **178** | **233** | **331** | **308** | **265** | **342** | **216** | **2.805** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Traslado por No competencia

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Notarias | 38 | 54 | 79 | 76 | 76 | 75 | 93 | 132 | 160 | 123 | 107 | 105 | 1.118 | 41% |
| Traslado | 70 | 78 | 54 | 74 | 79 | 113 | 117 | 88 | 87 | 97 | 92 | 76 | 1.025 | 37% |
| Registraduria (Registros Civiles) | 38 | 54 | 47 | 42 | 45 | 48 | 56 | 53 | 35 | 43 | 40 | 31 | 532 | 19% |
| Gobernaciones (Impuesto de Registro) | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 33 | 1% |
| Catastro | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | - | - | 4 | 4 | 1 | 5 | 7 | 32 | 1% |
| Curadurias | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | - | 13 | 0% |
| Certificado hijo unico | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **152** | **188** | **186** | **201** | **203** | **238** | **270** | **284** | **291** | **269** | **248** | **223** | **2.753** | **100%** |

# Otros

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tramite Nivel Central | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2% |
| Otros | - | 8 | 3 | 3 | 5 | 3 | 9 | 5 | 8 | 4 | 1 | 1 | 50 | 98% |
| **Total** | **1** | **8** | **3** | **3** | **5** | **3** | **9** | **5** | **8** | **4** | **1** | **1** | **51** | **100%** |

# Desistimiento expreso de la petición

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Desistimiento expreso de la peticion | 2 | - | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 4 | 3 | 3 | 15 | 100% |
| **Total** | **2** | **-** | **2** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **4** | **3** | **3** | **15** | **100%** |

# Felicitaciones

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Felicitaciones | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - | 1 | - | - | 6 | 100% |
| **Total** | **-** | **-** | **1** | **1** | **-** | **1** | **-** | **2** | **-** | **1** | **-** | **-** | **6** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# CONCLUSIONES

- Durante la vigencia 2021, se generó un crecimiento del 42% pasando de 119.193 en el 2020 a 169.330 por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el 2021, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 60.506 atenciones equivalente al 36%, seguido de la atención telefónica con 41.470 llamadas, equivalente al 24%. En tercer lugar, el canal chat con 33.182 intervenciones, que corresponden al 20%. En cuarto lugar el correo electrónico con 30.054, equivalente al 18% y finalmente el canal presencial con 4.118 equivalente al 2%.

- Se realizaron 2.753 traslados por competencia, en su gran mayoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil. Como estrategia para disminuir los traslados por competencia a la Registraduría, se publico un aviso en la pagina web de la Entidad con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 33.182 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 60.506. El trimestre en el cual se presento el mayor numero de atenciones fue el tercero con 17.712 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: septiembre con 6.232, seguido de agosto con 5.937 y por último julio con 5.543.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 30.054 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 18% del total de PQRSD recibidas. Se respondieron de manera inmediata 9.502 correos y 20.552 se enviaron a correspondencia para radicación.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 54% seguido de los reclamos con un 22% y las peticiones entre autoridades con un 13%.

- Por medio del canal plataforma virtual, se radicaron 60.506 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 26.676, equivalente al 44% y en las ORIP 33.830, lo que significa el 56%.

- Se recibieron 41.470 llamadas por el canal telefónico, distribuidas así: extensión 1080 con 9.840, equivalentes al 24%, seguido por la extensión 1272 con 9.199, equivalentes al 22%. En tercer lugar la 1269 con 7.641 atenciones, equivalente al 18%, seguido de la extensión 1217 con 7.415 llamadas equivalente al 18% y la extensión 1172 con 7.375 llamadas equivalente también al 18%.

- En el Nivel Central, se radicaron 26.676 PQRSD. La Oficina de Atención al Ciudadano, ocupo el primer lugar con 8.735 PQRSD, equivalente al 33%. En segundo puesto, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 4.100 equivalente al 15%. En tercer lugar la Dirección Técnica de Registro con 3.525, equivalente al 13%. Cuarto, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, con 2.566, equivalente al 10% y en quinto lugar la Delegada para el Registro con 1.856 equivalente al 7%.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 33.830 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: Regional Centro con 20.628 PQRSD equivalente al 61%, en segundo lugar Regional Caribe con 4.875, igual al 14%. Tercero, Regional Pacífica con 3.461, equivalente al 10%. Cuarto lugar la Regional Andina con 3.346, equivalente al 10% y por último la Regional Orinoquia con 1.520, equivalente al 4%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 6.164 solicitudes, equivalente al 18%, Bogotá Zona Sur con 3.940, equivalente al 12%, Bogotá Zona Norte con 3.873, equivalente al 11%, Cali con 1.850, equivalente al 5%, Cartagena con 1.549, equivalente al 5%, Soacha con 1.124, equivalente al 3%, Barranquilla con 920, equivalente al 3%, Medellín Zona Norte con 777, equivalente al 2%, Medellín Zona Sur con 725, equivalente al 2%, Zipaquirá con 683, equivalente al 2%, Bucaramanga con 681, equivalente al 2%, Facatativá con 467, equivalente al 1%, Ibagué con 440, equivalente al 1%, Villavicencio con 433, equivalente al 1%, Pasto con 422, equivalente al 1%, Cúcuta con 413, equivalente al 1%, Montería con 316, equivalente al 1%, Tunja con 302, equivalente al 1%, Valledupar con 297, equivalente al 1%, Palmira con 288, equivalente al 1%, Santa Marta con 271, equivalente al 1%, Soledad con 270, equivalente al 1%, Armenia 258, equivalente al 1%, Girardot con 247, equivalente al 1%, Fusagasugá con 246, equivalente al 1%, Florencia con 237, equivalente y Rionegro con 225, equivalente al 1% entre otros.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante el 2021, se vencieron 1.149 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central con 305 y las ORIP con 844.

- En el Nivel Central, se vencieron 305 PQRSD. La Dependencia con mayor número de PQRSD vencidas fue la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 117 equivalente al 38%, seguido de la Dirección Técnica de Registro con 98, equivalente al 32%. En tercer lugar la Dirección de Talento Humano con 23, equivalente al 8%. En cuarto lugar la Oficina de Atención al Ciudadano con 18, equivalente al 6%. En quinto lugar la Dirección de Administración Notarial con 15, equivalente al 5%. En sexto lugar Dirección Administrativa y Financiera con 12, equivalente al 4%. En séptimo lugar Subdirección de Apoyo Jurídico registral con 6, equivalente al 2%. En octavo lugar la Oficina Asesora de Planeación con 4, equivalente al 1%.

- En las Direcciones Regionales, se vencieron 844 PQRSD. Regional Centro con 620 PQRSD equivalente al 73%, en segundo lugar Regional Pacífica con 107, igual al 13%. Tercero, Regional Caribe con 58, equivalente al 7%. Cuarto lugar, Regional Orinoquia con 39, equivalente al 5% y por último Regional Andina con 20, equivalente al 2%.

- Se presentaron 844 PQRSD vencidas en las ORIP, las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del país, de la siguiente manera: Bogotá Zona Centro con 347, equivalente al 41%, Bogotá Zona Sur con 130, equivalente al 15%, Cali con 61, equivalente al 7%, Zipaquirá con 40, equivalente al 5%, Bogotá Zona Norte con 36, equivalente al 4%. Florencia con 22, equivalente al 2%. Palmira con 13, equivalente al 1%. La Mesa con 10, equivalente al 1%. Pasto con 10, equivalente al 1%

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal plataforma virtual, creció en un 60% con respecto al año 2019, ya que paso de 37.919 PQRSD a 60.506 atenciones en el 2021. El Nivel Central, presentó un aumento del 36%, debido a que se incremento de 19.649 en el 2020 a 26.676 en el 2021 y las ORIP pasaron de 18.270 en 2020 a 33.830, generando una variación del 85%.

# 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 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.