Superintendencia de Notariado y Registro

Superintendencia de Notariado y Registro

Oficina de Atención al Ciudadano

INFORME PQRSDF, PRIMER TRIMESTRE 2026

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Superintendencia de Notariado y Registro
Dirección: Calle 26 N° 13 – 49 Interior 201
Bogotá D.C., Colombia

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 04
Versión: 05
Fecha: 02 – 07 - 2024

Superintendencia de Notariado y Registro

EQUIPO DIRECTIVO

RICARDO AGUDELO SEDANO

Superintendente de Notariado y Registro

ESTHER CRISTINA GÓMEZ MELO

Secretaria General

FREDY ALEXANDER MARTÍNEZ GARCÍA

Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Superintendencia de Notariado y Registro

Contenido

1. Introducción 4
2. Glosario 5
3. Objetivos 5
4. Metodología 5
5. Acumulado de PQRSDF Vencidas (Corte 31 de marzo de 2026) 6
5.1.1 Tabla 1. Distribución Acumulado PQRSDF vencidas Regional y Nivel Central (Corte 31 de marzo de 2026) 7
5.1.2 Grafico 1. Mapa Distribución porcentual PQRSDF vencidos acumulados de regionales y nivel central 7
5.2 Tipología De PQRSDF Acumuladas Vencidas – Corte 31 De Marzo De 2026 8
5.2.1 Tabla N.º 2*.. Distribución PQRSDF Acumulada por Tipología, Vencidos Regionales y Nivel central (Corte 31 Marzo 2026)* 9
6. Seguimiento PQRSDF radicadas Nivel Central y ORIPS Primer Trimestre -2026 10
6.1 Total Radicados Trimestre 10
6.1.2 Tabla N.º 3. Comportamiento Mensual de Radicados Nivel Central y Regionales 10
6.1.3 Gráfico N.º 2. Comportamiento y Comparativo Mensual de Radicados en Nivel 11
Central y Regionales (Primer Trimestre de 2026) 11
6.1.4 Distribución solicitudes radicadas Nivel Regional (Primer Trimestre de 2026) 11
6.1.5 Tabla N.º 5. Distribución y Promedio Mensual de Radicados en Direcciones Regionales (Primer Trimestre de 2026) 13
6.2 Tipología de Radicados Trimestrales 13
6.2.1 Tabla N.º 6*.. Distribución solicitudes Radicadas por Tipología, Regionales y Nivel central (Corte 31 Marzo 2026)* 14
6.3 Distribución solicitudes radicadas Nivel Central (Primer Trimestre de 2026) 15
6.3.1 Tabla N.º 7 Distribución y Promedio Mensual de Solicitudes por Dependencia 16
6.4 Ranking Radicación Oficinas De Registro Instrumentos Públicos Primer Trimestre 2026 17
6.4.1 Tabla *N.º 8. Distribución Ranking* Radicación Oficinas De Registro Instrumentos Públicos Primer Trimestre 2026 18

1. Introducción

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro, en cumplimiento de las funciones establecidas en los artículos 2 y 4 del Decreto 2723 del 29 de diciembre de 2014, presenta a la ciudadanía el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al **primer trimestre de 2026**, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo. Este documento tiene como propósito dar a conocer el comportamiento de las solicitudes recibidas y gestionadas por la entidad, fortaleciendo los principios de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.

La Oficina de Atención al Ciudadano es responsable de orientar a los usuarios sobre los trámites y servicios institucionales, recibir y direccionar las solicitudes a las dependencias del Nivel Central, a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) y, cuando corresponda, a otras entidades del orden nacional. De igual forma, realiza el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta, apoya las acciones de descongestión administrativa y promueve la mejora continua en la atención brindada a la ciudadanía.

La gestión y trazabilidad de las PQRSDF se desarrolla mediante el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) “DOCU Superintendencia de Notariado y Registro”, adoptado como sistema oficial de gestión documental a través de la Resolución No. 02210 del 5 de marzo de 2025. Esta herramienta permite registrar, administrar y efectuar el seguimiento de las solicitudes, fortaleciendo el control de los tiempos de respuesta y la eficiencia de los procesos institucionales.

El presente informe inicia con el análisis del **acumulado de PQRSDF vencidas con corte al 31 de marzo de 2026**, identificando su distribución territorial, estado de gestión y comportamiento por tipologías. Posteriormente, presenta el seguimiento de las **81.829 PQRSDF radicadas durante el primer trimestre de 2026**, incluyendo su comportamiento mensual, distribución por regiones, dependencias y Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. Finalmente, se exponen las conclusiones derivadas de los principales hallazgos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y a una atención cada vez más oportuna para la ciudadanía

.

2. Glosario

- **Asignación:** Proceso mediante el cual una PQRSDF es direccionada a un funcionario o dependencia competente para su atención.
- **Cierre de trámite:** Finalización formal de una PQRSDF en el sistema una vez emitida la respuesta y cumplidos los requisitos documentales.
- **Documento Electrónico:** Archivo digital gestionado dentro del SGDEA DOCU que soporta las actuaciones administrativas.
- **OAC:** Oficina de Atención al Ciudadano.
- **ORIP:** Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Radicado:** Número único institucional asignado para la trazabilidad y control de la solicitud.
- **Término de respuesta:** Plazo legal definido para resolver cada tipología de solicitud conforme a la Ley 1755 de 2015 y normas concordantes.

3. Objetivos

- **General:** Consolidar y analizar la gestión de las PQRSDF radicadas durante el primer trimestre de 2026 en la Superintendencia de Notariado y Registro, evaluando la oportunidad y efectividad en la atención ciudadana.
- **Específicos:**
    1. Evaluar el cumplimiento de las metas del Plan Anual de Gestión 2026 de la OAC.
    2. Identificar el volumen, distribución territorial y tipologías más representativas recibidas entre enero y marzo de 2026.
    3. Medir el nivel de congestión y estado de radicados vencidos (sin gestión vs. con borrador) en el Nivel Central y Direcciones Regionales.

4. Metodología

1. **Extracción:** Descarga y consolidación de las bases de datos de radicación y seguimiento del SGDEA DOCU con corte al 31 de marzo de 2026.
2. **Depuración y Validación:** Procesamiento en herramientas analíticas (Excel) para verificar duplicados e inconsistencias.
3. **Clasificación:** Agrupación por Nivel Central, Direcciones Regionales (Central, Caribe, Pacífica, Andina, Orinoquía), ORIP, canales de atención y tipología legal.
4. **Análisis Estadístico:** Comparativa intermensual del trimestre (enero, febrero, marzo) y consolidación acumulada.

Superintendencia de Notariado y Registro

5. Acumulado de PQRSDF Vencidas (Corte 31 de marzo de 2026)

Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), la entidad cuenta con un equipo encargado de la gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), responsable de registrar, tramitar y realizar el seguimiento a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Estas solicitudes son gestionadas a través del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA – DOCU), herramienta institucional utilizada para la radicación, administración documental y seguimiento de los trámites que ingresan a la entidad. En este sistema se gestionan no solo las PQRSDF, sino también otros documentos y comunicaciones oficiales que hacen parte de los procesos administrativos de la Superintendencia.

De acuerdo con la información registrada en el sistema y con base en el reporte consolidado al corte del 31 de marzo de 2026, del total de **3.110 radicados vencidos** reportados, **2.380 casos (76,53%)** se encuentran sin gestión, mientras que **730 (23,47%)** cuentan con borrador de respuesta. Estas cifras evidencian que la mayoría de los trámites vencidos aún no presentan actuación registrada en el sistema, lo que representa un reto institucional en términos de oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

A nivel territorial, las Direcciones Regionales concentran **2.536 radicados vencidos**, equivalentes al **81,54%** del total general. De estos, el **81,51% (2.067 casos)** se encuentra sin gestión y el **18,49% (469 casos)** con borrador. Por su parte, el Nivel Central registra **574 radicados vencidos (18,46%)**, de los cuales el **70,03% (402 casos)** no presenta gestión y el **29,97% (172 casos)** cuenta con borrador.

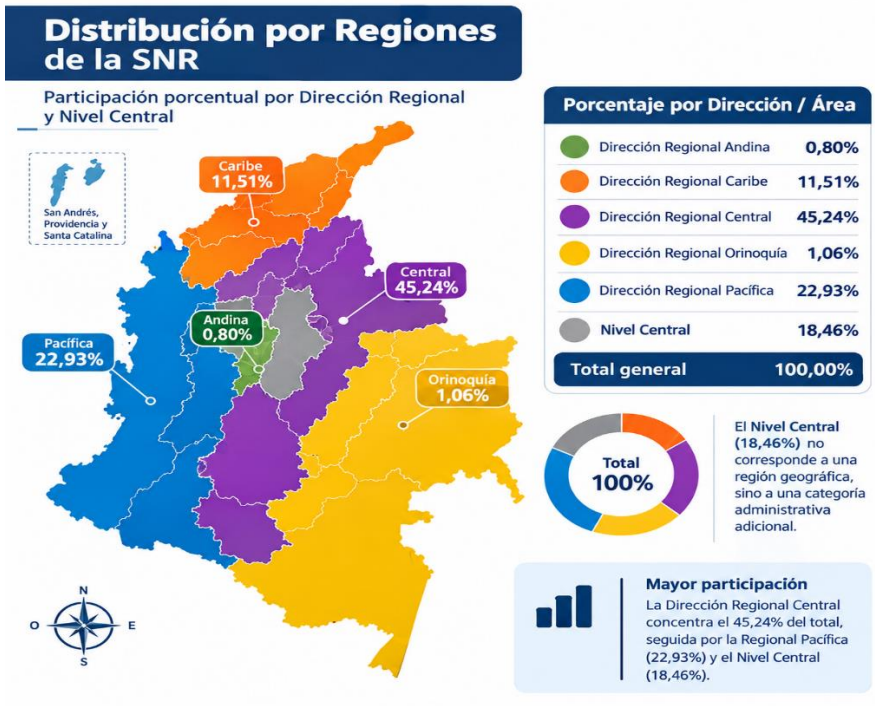
El análisis permite identificar que el mayor volumen de acumulación se concentra en las Regionales (principalmente en la Regional Central y Regional Pacífica), lo que demanda el fortalecimiento de estrategias de seguimiento, priorización y control para reducir el rezago y garantizar el cumplimiento de los términos legales en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

5.1.1 Tabla 1. Distribución Acumulado PQRSDF vencidas Regional y Nivel Central (Corte 31 de marzo de 2026)

Dirección / Área	# Oficinas Registro / Dependencias	Vencido con Borrador	Vencido Sin Gestión	Total Vencidos Acumulado	Distribución % Total Vencido Acumulado	% Vencido con Borrador	% Vencido Sin Gestión	% Total
Dirección Regional Andina	50	8	17	25	0,80%	32,00%	68,00%	100,00%
Dirección Regional Caribe	31	53	305	358	11,51%	14,80%	85,20%	100,00%
Dirección Regional Central	69	416	991	1407	45,24%	29,57%	70,43%	100,00%
Dirección Regional Orinoquia	18	18	15	33	1,06%	54,55%	45,45%	100,00%
Dirección Regional Pacífica	27	63	650	713	22,93%	8,84%	91,16%	100,00%
Nivel Central	18	172	402	574	18,46%	29,97%	70,03%	100,00%
Total general	**195 Oficinas / 20 Dependencias**	**730**	**2.380**	**3110**	**100%**	**23,47%**	**76,53%**	

Fuente: Elaboración propia información extraída de SGDEA – DOCU

5.1.2 Grafico 1. Mapa Distribución porcentual PQRSDF vencidos acumulados de regionales y nivel central



Fuente: Elaboración propia información extraída de SGDEA – DOCU

5.2 Tipología De PQRSDF Acumuladas Vencidas – Corte 31 De Marzo De 2026

En el marco del compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia y el acceso a la información, la Superintendencia de Notariado y Registro realiza un seguimiento continuo al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan a la entidad.

Al corte del 31 de marzo de 2026, la entidad registra un total de **3.110 radicados vencidos** entre las Direcciones Regionales y el Nivel Central. El análisis de estos requerimientos según su tipología legal evidencia que la mora institucional no se encuentra distribuida de forma uniforme, sino altamente concentrada en un número reducido de categorías administrativas y judiciales:

- **Derechos de Petición de Interés Particular***:* constituye el principal foco de mora con 1.773 solicitudes, representando el 57,01% del total general. Esto indica que más de la mitad de los requerimientos en rezago corresponden a solicitudes directas de los ciudadanos sobre trámites o actuaciones individuales.
- **Requerimientos Judiciales e Interinstitucionales:** En el segundo y tercer lugar del ranking se ubican las solicitudes enviadas por *Autoridades Judiciales* con 416 casos (13,38%) y las *Peticiones entre Autoridades* con 393 casos (12,64%). Al consolidar estas tres primeras tipologías (*Interés Particular*, *Judiciales* y *Entre Autoridades*), se observa que concentran el 83,03% (2.582 radicados) del total de la mora acumulada en la entidad.
- **Otras Tipologías de Atención:** Un segundo grupo de solicitudes está conformado por *Derechos de Petición de Interés General* (3,25%), *Solicitudes de Acceso a la Información* (3,09%) y *Consultas* (2,38%), las cuales representan en conjunto el 8,72% de los vencimientos. Las restantes 15 tipologías relacionadas entre las que figuran reclamos, acciones constitucionales, peticiones de entes de control, procesos de restitución de tierras, quejas y denuncias registran participaciones individuales inferiores al 1,5%, sumando en conjunto el 8,25% del inventario vencido.

El análisis de estos datos refleja la urgencia de fortalecer la capacidad de respuesta institucional, especialmente frente a las peticiones de interés particular y los requerimientos judiciales que cuentan con términos legales estrictos de respuesta. Garantizar una atención ágil en estos trámites es prioritario para responder oportunamente a la ciudadanía y asegurar el cumplimiento de los mandatos legales.

Dado que 8 de cada 10 radicados vencidos pertenecen a solo 3 tipologías del ranking, la Superintendencia de Notariado y Registro enfoca sus planes de descongestión en la revisión, tramite y notificación prioritaria de las peticiones de interés particular y los requerimientos judiciales, con el objetivo de que se logre evacuar de manera directa más del 83% del acumulado vencido

5.2.1 Tabla N.º 2.. *Distribución PQRSDF Acumulada por Tipología, Vencidos Regionales y Nivel central (Corte 31 Marzo 2026)*

TIPOLOGIA	# PQRSDF	% PARTICIPACION TOTAL
Derecho de petición de interés particular (15 días)	1773	57,01%
Autoridades Judiciales (de 1 a 10 días)	416	13,38%
Petition entre autoridades (10 días)	393	12,64%
Derecho de petición de interés general (15 días)	101	3,25%
Solicitud de acceso a la información (10 días)	96	3,09%
Consulta (de 1 a 30 días)	74	2,38%
Reclamo (15 días)	45	1,45%
Acción Constitucional (de 1 a 10 días)	37	1,19%
Petición de Entes de Control (de 1 a 10 días)	29	0,93%
Proceso de Restitución de Tierras (de 5 a 20 días)	29	0,93%
Pertenencia Ley 1561 y 1564 de 2012 (10 días)	27	0,87%
Solicitud de copia (10 días)	26	0,84%
Queja (15 días)	23	0,74%
Traslado por Competencia (5 días)	17	0,55%
Recurso (de 60 a 120 días)	11	0,35%
Denuncia por actos de corrupción (15 días)	5	0,16%
Invitación (10 días)	3	0,10%
Sugerencia (15 días)	2	0,06%
Devoluciones de Dinero (30 días)	1	0,03%
Estudios Decreto No. 0578 de 2018 (30 días)	1	0,03%
Solicitud de informes por los concejales (de 1 a 10 días)	1	0,03%
Total	**3110**	100,00%

Fuente: Datos obtenidos del reporte de términos de cumplimiento de peticiones ciudadanas a través de sistema de gestión documental y electrónica y archivos (SGDEA) DOCU -31 de marzo de 2026

6. Seguimiento PQRSDF radicadas Nivel Central y ORIPS Primer Trimestre -2026

6.1 Total Radicados Trimestre

Esta distribución evidencia que la mayor carga de solicitudes se gestiona a nivel territorial, lo cual es consistente con la naturaleza de los trámites registrales. La mayoría de estas peticiones se originan en las oficinas locales, donde las ciudadanas y los ciudadanos realizan directamente sus gestiones relacionadas con bienes inmuebles y registros públicos.

Por su parte, el Nivel Central mantiene una participación relevante, asociada principalmente a consultas, solicitudes de información, seguimiento institucional y trámites que requieren intervención administrativa o coordinación central.

Del total de **81.829 solicitudes** recibidas durante el primer trimestre de 2026:

- **Direcciones Regionales (ORIP):** Atendieron el 64,48% (52.764 solicitudes) a nivel nacional, con un aumento constante mes a mes (15.354 en enero, 18.338 en febrero y 19.072 en marzo) y un promedio de 17.588 radicados mensuales.
- **Nivel Central:** Gestionó el 35,52% (29.065 solicitudes), alcanzando su punto más alto en febrero con 12.481 casos y un promedio de 9.688 radicados mensuales.

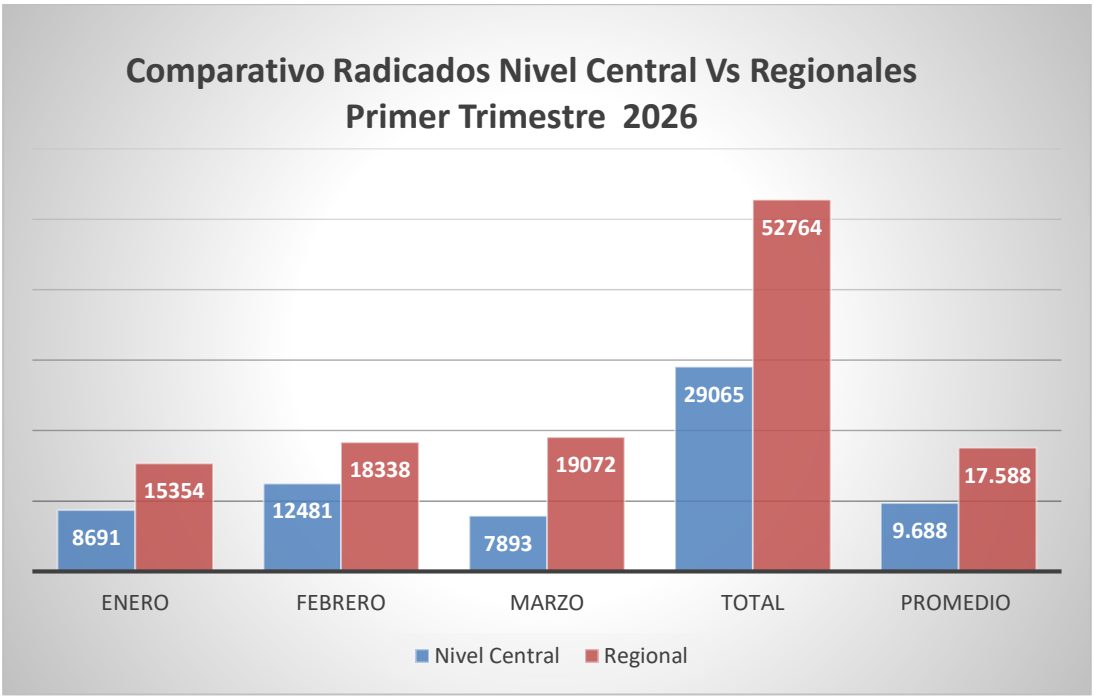
En términos generales, el comportamiento de las solicitudes refleja una alta concentración de la gestión en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) de las regiones. Esto reafirma el papel de estas sedes locales como el principal punto de atención y canalización de las necesidades ciudadanas en todo el territorio nacional.

6.1.2 Tabla N.º 3. Comportamiento Mensual de Radicados Nivel Central y Regionales
(Primer Trimestre de 2026)

Dirección / Area	Enero	Febrero	Marzo	Total	Promedio
Nivel Central	8691	12481	7893	29065	9.688
Regional	15354	18338	19072	52764	17.588
Total	24045	30819	26965	81829	27.276
Promedio Mensual	12023	15410	13483	40915	13.638

Fuente: Datos obtenidos del reporte de términos de cumplimiento de peticiones ciudadanas a través de sistema de gestión documental y electrónica y archivos (SGDEA) DOCU -31 de marzo de 2026

6.1.3 Gráfico N.º 2. Comportamiento y Comparativo Mensual de Radicados en Nivel Central y Regionales (Primer Trimestre de 2026)



Fuente: Elaboración propia. Información a corte 31 de marzo de 2026, extraída de SGDEA – DOCU

6.1.4 Distribución solicitudes radicadas Nivel Regional (Primer Trimestre de 2026)

En el marco del seguimiento a la atención prestada en el territorio nacional, el análisis de la información consolidada en la **Tabla N.º 4 (Distribución y Promedio Mensual de Radicados en**

Direcciones Regionales - Primer Trimestre de 2026) detalla el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) e interacciones ingresadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP) integradas en las cinco Direcciones Regionales de la entidad:

- **Predominio de la Dirección Regional Central:** Como se destaca en el primer lugar del ranking de la tabla, la Dirección Regional Central concentra de manera sostenida la mayor demanda de servicios registrales del país. Durante el primer trimestre, registró una

- tendencia creciente en su participación mensual (53,70% en enero, 57,61% en febrero y 58,75% en marzo), alcanzando un promedio de **10.005 solicitudes al mes**, lo que representa el **56,88% del total regional**. Este volumen evidencia la elevada concentración poblacional y la dinámica inmobiliaria de los departamentos que integran esta región.
- **Comportamiento en las demás Regionales:**
    - **Dirección Regional Pacífica:** Ocupa la segunda posición en el ranking territorial con un promedio de **2.725 solicitudes mensuales (15,49%)**, manteniendo un flujo de atención superior a los 2.600 casos por mes.
    - **Dirección Regional Caribe:** Ubicada en el tercer lugar del ranking, registró un crecimiento progresivo durante el trimestre, pasando de 1.655 solicitudes en enero a 2.252 en marzo, para un promedio mensual de **2.008 radicados (11,42%)**.
    - **Direcciones Regionales Andina y Orinoquia:** Ocupan la cuarta y quinta posición respectivamente, representando en conjunto el 16,20% de la gestión territorial. La Regional Andina atendió un promedio de **1.480 solicitudes al mes (8,41%)**, mientras que la Regional Orinoquia promedió **1.371 radicados mensuales (7,79%)**.
- **Evolución del Trimestre Regional:** El reporte mostrado en la tabla evidencia un incremento constante en la recepción de trámites regionales mes a mes, pasando de 15.354 radicados en enero a 18.338 en febrero y 19.072 en marzo. En promedio, la atención descentralizada en las Oficinas de Registro gestionó **17.589 solicitudes mensuales**.

Adicionalmente, al examinar la dinamización de los trámites a nivel territorial, se reafirma que las sedes regionales constituyen el primer contacto del ciudadano con la entidad. La alta concentración de solicitudes en regiones clave responde a requerimientos directos sobre títulos de propiedad, certificados y actuaciones registrales locales. Por ello, garantizar la capacidad operativa en las ORIP con mayor volumen de usuarios es fundamental para evitar la acumulación de trámites y asegurar el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta.

Finalmente se puede inferir que La relación de datos expuesta en la tabla y su ranking territorial demuestra que más de la mitad de las solicitudes del país se concentran en la Dirección Regional Central (56,88%) y que las tres primeras regionales del ranking abarcan el 83,79% de la demanda nacional. Por lo tanto, se recomienda orientar el fortalecimiento de personal, la optimización de

flujos de trabajo y el seguimiento prioritario del SGDEA – DOCU hacia las sedes de las regiones Central, Pacífica y Caribe

6.1.5 Tabla N.º 5. Distribución y Promedio Mensual de Radicados en Direcciones Regionales (Primer Trimestre de 2026)

Dirección / Área	Enero		Febrero		Marzo		Total		Promedio Regional	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Dirección Regional Central	8245	53,70%	10564	57,61%	11205	58,75%	13638	20,26%	10.005	56,88%
Dirección Regional Pacífica	2820	18,37%	2662	14,52%	2692	14,11%	10005	14,86%	2.725	15,49%
Dirección Regional Caribe	1655	10,78%	2117	11,54%	2252	11,81%	12729	18,91%	2.008	11,42%
Dirección Regional Andina	1365	8,89%	1571	8,57%	1504	7,89%	14737	21,89%	1.480	8,41%
Dirección Regional Orinoquia	1269	8,26%	1424	8%	1419	7,44%	16217	24,09%	1.371	7,79%
Total general	**15354**	**100%**	**18338**	**100%**	**19072**	**100%**	**52764**	**100%**	**17589**	**100%**
Promedio Mensual	3071		3668		3814		10553		3518	

Fuente: Elaboración propia. Información a corte 31 de marzo de 2026, extraída de SGDEA – DOCU

6.2 Tipología de Radicados Trimestrales

Durante el primer trimestre del año**,** la gestionó un total de **81.829 solicitudes**, lo que refleja una alta dinámica en la atención ciudadana e institucional. El flujo de trabajo registró su punto más alto en **febrero con 30.819 trámites**, impulsado por el ingreso de 4.000 comunicaciones informativas que no requerían respuesta de fondo, mientras que enero inició con 24.045 registros y marzo se estabilizó en 26.965.

La mayor parte de la gestión, equivalente al 65,96% del total, se concentró en tres solicitudes clave: los derechos de petición de interés particular con 24.672 casos (respondidos en un plazo de 15 días), los requerimientos de autoridades judiciales con 18.720 casos (atendidos de forma prioritaria entre 1 y 10 días) y las peticiones entre entidades públicas con 10.582 casos (resueltas en 10 días). Asimismo, como parte de los mecanismos de transparencia, control y mejora continua del servicio, la entidad procesó de manera rigurosa 959 quejas, 913 reclamos, 133 denuncias por presuntos actos de corrupción, 3 quejas disciplinarias, además de recibir 11 felicitaciones y 4 sugerencias orientadas a optimizar la atención de los usuarios.

6.2.1 Tabla N.º 6.. *Distribución solicitudes Radicadas por Tipología, Regionales y Nivel central (Corte 31 Marzo 2026)*

#	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre	% Total trimestre
1	Derecho de petición de interés particular (15 días)	7.478	8.731	8.463	**24.672**	**30,15%**
2	Autoridades Judiciales (de 1 a 10 días)	5.213	6.460	7.047	**18.720**	**22,88%**
3	Petición entre autoridades (10 días)	2.752	3.885	3.945	**10.582**	**12,93%**
4	Informativo/No requiere respuesta (de 1 a 30 días)	1.899	4.000	0	**5.899**	**7,21%**
5	Solicitud de acceso a la información (10 días)	1.401	1.354	1.161	**3.916**	**4,79%**
6	Consulta (de 1 a 30 días)	1.071	1.201	1.166	**3.438**	**4,20%**
7	Derecho de petición de interés general (15 días)	905	1.084	966	**2.955**	**3,61%**
8	Acción Constitucional (de 1 a 10 días)	744	689	760	**2.193**	**2,68%**
9	Pertenencia Ley 1561 y 1564 de 2012 (10 días)	447	666	638	**1.751**	**2,14%**
10	Solicitud de copia (10 días)	428	542	448	**1.418**	**1,73%**
11	Proceso de Restitución de Tierras (de 5 a 20 días)	268	473	474	**1.215**	**1,49%**
12	Petición de Entes de Control (de 1 a 10 días)	340	389	317	**1.046**	**1,28%**
13	Queja (15 días)	317	302	340	**959**	**1,17%**
14	Traslado por Competencia (5 días)	244	234	453	**931**	**1,14%**
15	Reclamo (15 días)	214	373	326	**913**	**1,12%**
16	Recurso (de 60 a 120 días)	259	310	302	**871**	**1,06%**
17	Denuncia por actos de corrupción (15 días)	29	45	59	**133**	**0,16%**
18	Invitación (10 días)	9	28	44	**81**	**0,10%**
19	Estudios Decreto No. 0578 de 2018 (30 días)	12	17	21	**50**	**0,06%**
20	Solicitud de informes por los concejales (de 1 a 10 días)	2	1	11	**14**	**0,02%**
21	Peticiones de Periodistas (de 1 a 10 días)	4	10	6	**20**	**0,02%**
22	Solicitud de informes por los congresistas (5 días)	2	8	8	**18**	**0,02%**
23	Defensoría del Pueblo (5 días)	2	11	3	**16**	**0,02%**
24	Felicitación (15 días)	3	6	2	**11**	**0,01%**
25	Sugerencia (15 días)	2	0	2	**4**	**0,00%**
26	Queja Disciplinaria (No Aplica)	0	0	3	**3**	**0,00%**
	Total General	**24.045**	**30.819**	**26.965**	**81.829**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia. Información a corte 31 de marzo de 2026, extraída de SGDEA – DOCU

6.3 Distribución solicitudes radicadas Nivel Central (Primer Trimestre de 2026)

El balance de trabajo de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) durante los primeros tres meses del año muestra que la mayor parte de las tareas se concentró en responder las necesidades directas de la gente y en proteger los derechos sobre la tierra.

De las 29.065 solicitudes procesadas en total por la entidad, las oficinas principales manejaron un promedio mensual de 9.688 trámites. La Oficina de Atención al Ciudadano fue el área con más trabajo, al recibir 6.471 documentos (un promedio de 2.157 casos al mes). Esto confirma que este canal es el puente principal entre la institución y la comunidad. Muy cerca estuvo la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, que tramitó 6.130 casos (un promedio de 2.043 al mes), lo que demuestra la alta demanda que tienen los procesos para asegurar legalmente las propiedades en el país.

El flujo de estos documentos cambió de forma notable mes a mes. Febrero fue el mes con mayor despliegue de la capacidad institucional, con 12.481 trámites recibidos, una cifra muy por encima del promedio del trimestre y de los 8.691 registros de enero. Este aumento se normalizó en marzo, cuando la cantidad de solicitudes bajó a 7.893. Mientras esto ocurría, áreas internas encargadas del apoyo administrativo también asumieron una carga importante para que la entidad siguiera funcionando bien: la Dirección Administrativa y Financiera acumuló 3.936 casos (un promedio de 1.312 mensuales), y la Dirección Técnica de Registro procesó 3.354 (un promedio de 1.118 mensuales). En contraste, las oficinas regionales y de control interno registraron los volúmenes más bajos, lo que permitió que las oficinas principales concentraran sus esfuerzos en resolver a tiempo las solicitudes más urgentes de la ciudadanía.

Por otra parte, el análisis evidencia que dependencias con funciones de supervisión especializada y las sedes regionales mantuvieron un flujo de trabajo más moderado pero estratégico para la operación nacional. Áreas de control como la Dirección de Vigilancia y Control Notarial gestionaron un promedio mensual de 645 solicitudes**,** mientras que la Oficina Asesora Jurídica resolvió un promedio de 179 casos al mes**.**

En el ámbito regional, la Dirección Regional Central y la Dirección Regional Caribe lideraron la recepción de trámites en las regiones con promedios mensuales de 6 y 5 casos respectivamente. Esta distribución de la carga documental demuestra que, mientras las oficinas centrales asumieron el mayor volumen de peticiones masivas, las áreas técnicas y regionales pudieron concentrar sus esfuerzos en asegurar la legalidad, la transparencia y la calidad del servicio en todo el territorio nacional.

6.3.1 Tabla N.º 7 Distribución y Promedio Mensual de Solicitudes por Dependencia (Primer Trimestre 2026)

#	Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	% Total Trimestre	Promedio mensual
1	Oficina de Atención al Ciudadano	2.435	2.622	1.414	**6.471**	**22,26%**	**2157**
2	Super. Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras	1.383	2.502	2.245	**6.130**	**21,09%**	**2043**
3	Dirección Administrativa y Financiera	949	2.810	177	**3.936**	**13,54%**	**1312**
4	Dirección Técnica de Registro	929	1.198	1.227	**3.354**	**11,54%**	**1118**
5	Superintendencia Delegada para el Registro	548	660	839	**2.047**	**7,04%**	**682**
6	Dirección de Talento Humano	794	686	566	**2.046**	**7,04%**	**682**
7	Direccion de Vigilancia y Control Notarial	579	775	580	**1.934**	**6,65%**	**645**
8	Direccion de Administracion Notarial	326	444	284	**1.054**	**3,63%**	**351**
9	Oficina Asesora Juridica	185	192	161	**538**	**1,85%**	**179**
10	Oficina de Tecnologías de la Información	178	94	90	**3.62**	**1,25%**	**121**
11	Subdirección Apoyo Jurídico Registral	97	142	118	**357**	**1,23%**	**119**
12	Superintendencia Delegada para el Notariado	63	123	77	**263**	**0,90%**	**88**
13	Dirección de Contratación	81	68	32	**181**	**0,62%**	**60**
14	Oficina Asesora de Planeación	76	86	8	**170**	**0,58%**	**57**
15	Despacho del Superintendente de Notariado y Registro	8	21	26	**55**	**0,19%**	**18**
16	Secretaría General	16	13	22	**51**	**0,18%**	**17**
17	Oficina de Control Disciplinario Interno	14	20	13	**47**	**0,16%**	**16**
18	Dirección Regional Central	10	4	3	**17**	**0,06%**	**6**
19	Direccion Regional Caribe	8	4	3	**15**	**0,05%**	**5**
20	Dirección Regional Pacífica	4	6	2	**12**	**0,04%**	**4**
21	Dirección Regional Orinoquia	7	1	2	**10**	**0,03%**	**3**
22	Dirección Regional Andina	0	7	2	**9**	**0,03%**	**3**
23	Oficina de Control Interno de Gestión	1	3	2	**6**	**0,02%**	**2**
	Total General	**8.691**	**12.481**	**7.893**	**29.065**	**100,00%**	**9688**

Fuente: Elaboración propia. Información a corte 31 de marzo de 2026, extraída de SGDEA – DOCU

6.4 Ranking Radicación Oficinas De Registro Instrumentos Públicos Primer Trimestre 2026

A través del flujo de requerimientos en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP), el territorio nacional revela sus dinámicas comerciales, notariales y de formalización de la propiedad. Durante el primer trimestre del año, las cinco direcciones regionales de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) procesaron un total de 52.764 solicitudes ciudadanas e institucionales (PQRSDF).

Al analizar la distribución de esta carga bajo la regla de Pareto, se evidencia que la atención del país se concentra de manera masiva en muy pocos puntos: solo 20 oficinas de registro que representan apenas el 10% de las 195 sedes que existen en el territorio nacional absorbieron el 95,02% de todas las solicitudes del periodo (50.134 radicados). Esto significa que casi la totalidad de las necesidades y requerimientos de los usuarios en las regiones son atendidos por este grupo principal de sedes, dejando el volumen restante distribuido en proporciones mínimas entre las otras 175 oficinas del país.

Al examinar los datos de forma individual, la centralización de los requerimientos es todavía más evidente en las capitales de los departamentos. La oficina de Bogotá Zona Centro lideró la actividad en el país con 11.152 solicitudes, lo que representa por sí sola la quinta parte (21,14%) de la gestión total de las regionales. Detrás de la capital de la república, el volumen de peticiones se concentró principalmente en las sedes de Cali con 5.095 solicitudes (9,66%), Bogotá Zona Sur con 4.053 (7,68%), Bogotá Zona Norte con 2.833 (5,37%) y Bucaramanga con 2.830 (5,36%).

Los meses, febrero y marzo registraron el mayor despliegue de la capacidad institucional en este grupo al superar los 17.900 casos mensuales, frente a los 14.222 procesados en enero. Esta enorme diferencia entre la afluencia de las sedes principales y las oficinas menores le permite a la entidad enfocar sus estrategias de modernización digital, infraestructura y refuerzo de personal exactamente en los puntos donde los ciudadanos más lo necesitan.

Superintendencia de Notariado y Registro

6.4.1 Tabla *N.º 8. Distribución Ranking* Radicación Oficinas De Registro Instrumentos Públicos
Primer Trimestre 2026

#	Oficinas de Registro (ORIP)	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre	% de la Carga Total (5) Regionales
1	ORIP - Bogotá Zona Centro	2693	3953	4506	11152	21,14%
2	ORIP - Cali	1885	1659	1551	5095	9,66%
3	ORIP - Bogotá Zona Sur	1139	1417	1497	4053	7,68%
4	ORIP - Bogotá Zona Norte	800	1015	1018	2833	5,37%
5	ORIP - Bucaramanga	1045	871	914	2830	5,36%
6	ORIP - Cartagena	396	580	617	1593	3,02%
7	ORIP - Barranquilla	436	454	533	1423	2,70%
8	ORIP - Popayán	407	471	441	1319	2,50%
9	ORIP - Villavicencio	435	401	396	1232	2,33%
10	ORIP - Florencia	356	407	448	1211	2,29%
11	ORIP - Cúcuta	254	423	380	1057	2,00%
12	ORIP - Neiva	368	308	282	958	1,82%
13	ORIP - Medellín Zona Norte	262	355	334	951	1,80%
14	ORIP - Armenia	281	314	278	873	1,65%
15	ORIP - Ibagué	225	303	304	832	1,58%
16	ORIP - Tunja	113	314	283	710	1,35%
17	ORIP - Soacha	211	220	236	667	1,26%
18	ORIP - Facatativá	113	163	173	449	0,85%
19	ORIP - Medellín Zona Sur	113	152	143	408	0,77%
20	ORIP - Soledad	119	126	157	402	0,76%
21	ORIP - Montería	121	127	146	394	0,75%
22	ORIP - Sincelejo	0	168	179	347	0,66%
23	ORIP - Ocaña	101	95	145	341	0,65%
24	ORIP - Palmira	105	87	117	309	0,59%
25	ORIP - Ciénaga	0	121	116	237	0,45%
26	ORIP - La Mesa	113	111	0	224	0,42%
27	ORIP - Pereira	112	112	0	224	0,42%
28	ORIP - Yopal	0	120	0	120	0,23%
	Total de este Grupo (Top 28)	**12203**	**14847**	**15194**	**42244**	**80,06%**
	Otras 167 Oficinas de Registro	**3151**	**3067**	**4302**	**10520**	**19,94%**
	Total General Regional	**15354**	**17914**	**19496**	**52764**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia. Información a corte 31 de marzo de 2026, extraída de SGDEA – DOCU

7. Conclusiones

Durante el primer trimestre de 2026, la Superintendencia de Notariado y Registro recibió y gestionó **81.829 solicitudes ciudadanas e institucionales**, consolidando a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y a la Oficina de Atención al Ciudadano como los principales canales de interacción con la ciudadanía. Este comportamiento evidencia la confianza de los usuarios en los mecanismos institucionales de atención y reafirma la importancia de garantizar procesos cada vez más ágiles, eficientes y orientados al servicio

El análisis realizado también permitió identificar importantes desafíos en materia de oportunidad de respuesta. Al cierre del periodo se registraron **3.110 PQRSDF vencidas**, de las cuales una proporción significativa corresponde a trámites que aún no presentan gestión registrada, situación que refleja la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y control en las diferentes dependencias y regiones del país.

Desde una perspectiva territorial, las Direcciones Regionales concentraron tanto el mayor volumen de solicitudes recibidas como la mayor participación de radicados vencidos. En particular, las regionales Central y Pacífica evidenciaron una carga operativa superior al resto del país, lo que pone de manifiesto la necesidad de enfocar esfuerzos institucionales en estas zonas estratégicas para asegurar una atención oportuna y mejorar los niveles de respuesta a la ciudadanía

Asimismo, se observó que las solicitudes relacionadas con **derechos de petición de interés particular, requerimientos de autoridades judiciales y peticiones entre autoridades** representan la mayor parte de la gestión institucional y, al mismo tiempo, concentran gran parte de los casos vencidos. Este comportamiento evidencia la relevancia de priorizar la atención de estos asuntos, debido a su impacto directo en la garantía de derechos, el cumplimiento de obligaciones legales y la confianza de los ciudadanos en la administración pública

Los resultados del trimestre permiten concluir que la entidad mantiene una amplia capacidad de atención frente al alto volumen de requerimientos recibidos; sin embargo, persisten retos asociados a la reducción del rezago acumulado y al fortalecimiento de la gestión documental y operativa. En este contexto, el seguimiento permanente a los términos de respuesta, la articulación entre dependencias y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales seguirán siendo factores determinantes para mejorar los niveles de servicio y consolidar una gestión más eficiente.

Finalmente, este informe constituye una herramienta de transparencia y rendición de cuentas que permite visibilizar el comportamiento de las PQRSDF en la entidad, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones. El compromiso de la Superintendencia de Notariado y Registro continúa enfocado en fortalecer la atención al ciudadano, promover una cultura de servicio y garantizar respuestas oportunas, claras y de calidad para todos los usuarios en el territorio nacional.