PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CUARTO TRIMESTRE 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

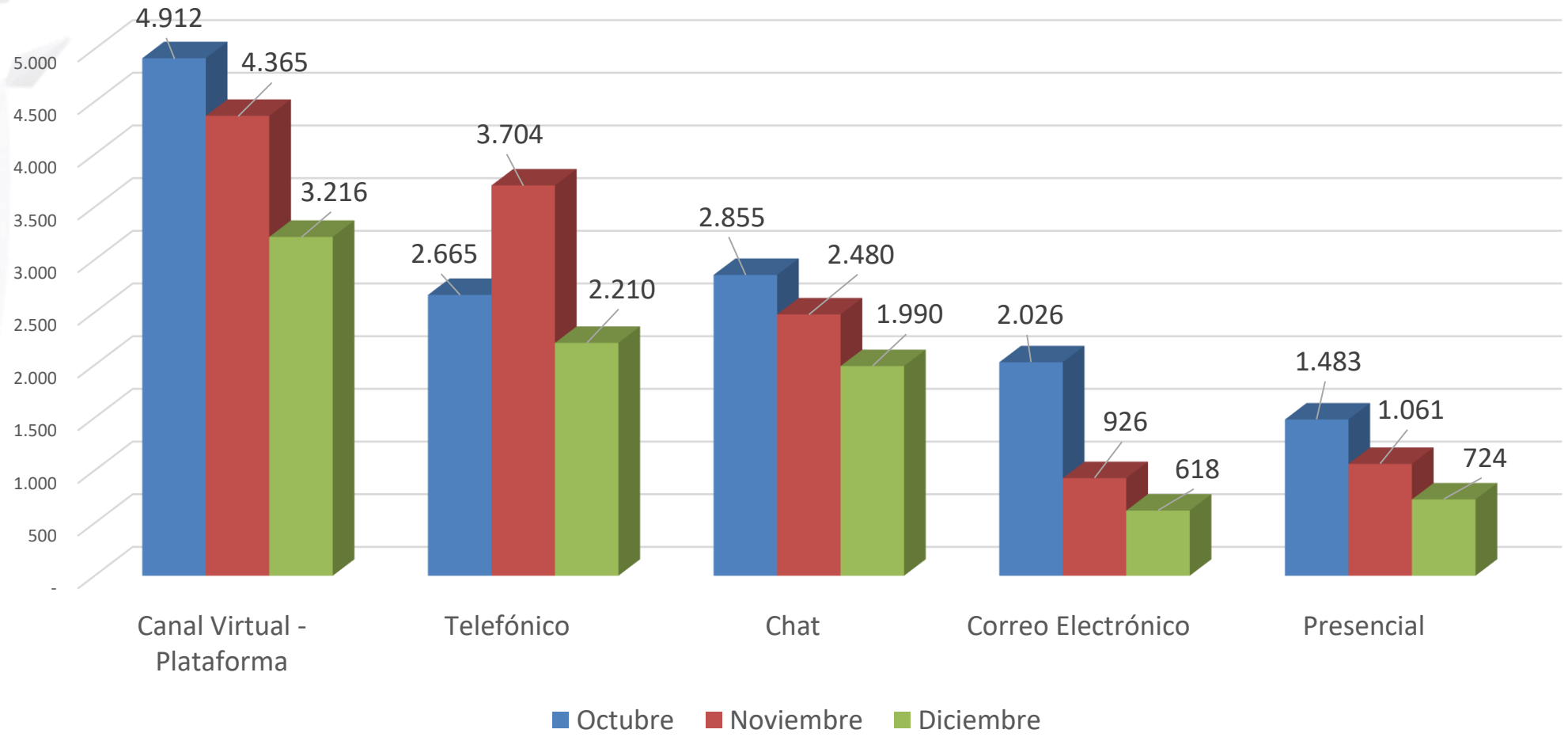
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSDF recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	4.912	4.365	3.216	12.493	35%
Telefónico	2.665	3.704	2.210	8.579	24%
Chat	2.855	2.480	1.990	7.325	21%
Correo Electrónico	2.026	926	618	3.570	10%
Presencial	1.483	1.061	724	3.268	9%
Total	**13.941**	**12.536**	**8.758**	**35.235**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 12.493

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.442	2.064	1.375	5.881	47%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.470	2.301	1.841	6.612	53%
Total	**4.912**	**4.365**	**3.216**	**12.493**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma (teniendo en cuenta los canales de entrada)

Canal de Entrada - Plataforma	Octubre		Noviembre		Diciembre		Cuarto Trimestre 2022	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.487	1.394	1.346	1.285	847	869	3.680	3.548
Correspondencia física	28	17	36	27	25	12	89	56
Presencial en OAC	-	1	-	-	-	1	-	2
Teléfono	3	2	2	2	4	3	9	7
Ventanilla	53	37	38	54	35	29	126	120
Web	871	1.019	642	933	464	927	1.977	2.879
Total	**2.442**	**2.470**	**2.064**	**2.301**	**1.375**	**1.841**	**5.881**	**6.612**
		4.912		**4.365**		**3.216**		**12.493**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 769

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	122	82	124	328	50%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	96	103	129	328	50%
Total	**218**	**185**	**253**	**656**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 620

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	174	177	86	437	70%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	59	79	45	183	30%
Total	**233**	**256**	**131**	**620**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	29	22	12	63	14%
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	12	36	11	59	14%
Dirección Técnica de Registro	22	23	12	57	13%
Delegada para el Registro	31	12	5	48	11%
Delegada para P.R.F. de Tierras	16	21	7	44	10%
Oficina Asesora Jurídica	13	14	3	30	7%
Oficina de Tecnologías de la Información	11	8	4	23	5%
Dirección Administrativa y Financiera	5	6	11	22	5%
Dirección de Administración Notarial	7	8	7	22	5%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	11	1	3	15	3%
Delegada para el Notariado	4	10	-	14	3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	5	9	2%
IVC Catastral	4	3	1	8	2%
Despacho del Superintendente	2	2	3	7	2%
Dirección de Talento Humano	1	5	1	7	2%
Dirección de Contratación	3	4	-	7	2%
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	1	0%
Secretaria General	-	-	1	1	0%
Total	**174**	**177**	**86**	**437**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Norte	8	11	8	27	15%
Sogamoso	2	23	2	27	15%
Bogota Zona Sur	10	3	1	14	8%
Bogota Zona Centro	3	4	3	10	5%
Cali	2	2	6	10	5%
Tunja	3	2	2	7	4%
Cucuta	4	1	1	6	3%
Villavicencio	1	1	4	6	3%
Cartagena	-	4	1	5	3%
Ibague	4	1	-	5	3%
Armenia	-	4	-	4	2%
Filandia	2	-	2	4	2%
Barranquilla	1	2	-	3	2%
Chaparral	-	2	1	3	2%
Fusagasuga	-	1	2	3	2%
Medellin Zona Norte	1	1	1	3	2%
Santa Fe de Antioquia	1	2	-	3	2%
Soledad	3	-	-	3	2%
Yopal	2	1	-	3	2%
Duitama	-	1	1	2	1%
Girardota	-	1	1	2	1%
Manizales	2	-	-	2	1%
Montelibano	-	-	2	2	1%
Quibdo	2	-	-	2	1%
Rionegro	-	1	1	2	1%
Santa Marta	2	-	-	2	1%
Velez	-	1	1	2	1%
Acacias	1	-	-	1	1%
Arauca	-	1	-	1	1%
Bucaramanga	-	1	-	1	1%
Chinacota	-	1	-	1	1%
Espinal	-	-	1	1	1%
Facatativa	-	-	1	1	1%
Florencia	-	1	-	1	1%
Guaduas	-	1	-	1	1%
Istamina	1	-	-	1	1%
La Dorada	-	1	-	1	1%
Medellin Zona Sur	-	-	1	1	1%
Pereira	-	-	1	1	1%
Pitalito	1	-	-	1	1%
Ramiriqui	-	1	-	1	1%
San Gil	1	-	-	1	1%
Santa Rosa de Cabal	-	-	1	1	1%
Sincelejo	-	1	-	1	1%
Sopetran	1	-	-	1	1%
Tamesis	-	1	-	1	1%
Tulua	-	1	-	1	1%
Ubate	1	-	-	1	1%
Total	**59**	**79**	**45**	**183**	**100%**

PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
PQRSDF Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	4.912	4.365	3.216	12.493
PQRSDF Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	233	256	131	620
% No Conforme	**4,74%**	**5,86%**	**4,07%**	**4,96%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSDF radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSDF Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para el cuarto trimestre, cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF radicadas en el Nivel Central = 5.881

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	1.216	951	692	2.859	49%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	376	349	213	938	16%
Delegada para el Registro	149	136	72	357	6%
Oficina Asesora Juridica	125	128	67	320	5%
Delegada para P.R.F. de Tierras	115	128	74	317	5%
Dirección Tecnica de Registro	120	111	64	295	5%
Dirección Administrativa y Financiera	73	90	62	225	4%
Direccion de Administracion Notarial	126	51	39	216	4%
Dirección de Talento Humano	31	32	19	82	1%
IVC Catastral	26	24	17	67	1%
Delegada para el Notariado	16	16	28	60	1%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	27	23	7	57	1%
Oficina de Tecnologias de la Información	25	8	6	39	1%
Dirección de Contratación	3	4	10	17	0%
Oficina Asesora de Planeacion	6	6	1	13	0%
Secretaria General	3	2	3	8	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	4	1	7	0%
Despacho del Superintendente	2	1	-	3	0%
Dirección Regional Andina	1	-	-	1	0%
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	0%
Total	**2.442**	**2.064**	**1.375**	**5.881**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF vencidas en el Nivel Central = 328

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	94	62	82	238	73%
Delegada para el Notariado	6	5	22	33	10%
Dirección Administrativa y Financiera	10	8	8	26	8%
Dirección de Talento Humano	8	4	9	21	6%
Dirección Tecnica de Registro	2	3	-	5	2%
Direccion de Administracion Notarial	2	-	1	3	1%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	-	1	1	0%
Oficina Asesora Juridica	-	-	1	1	0%
Total	**122**	**82**	**124**	**328**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

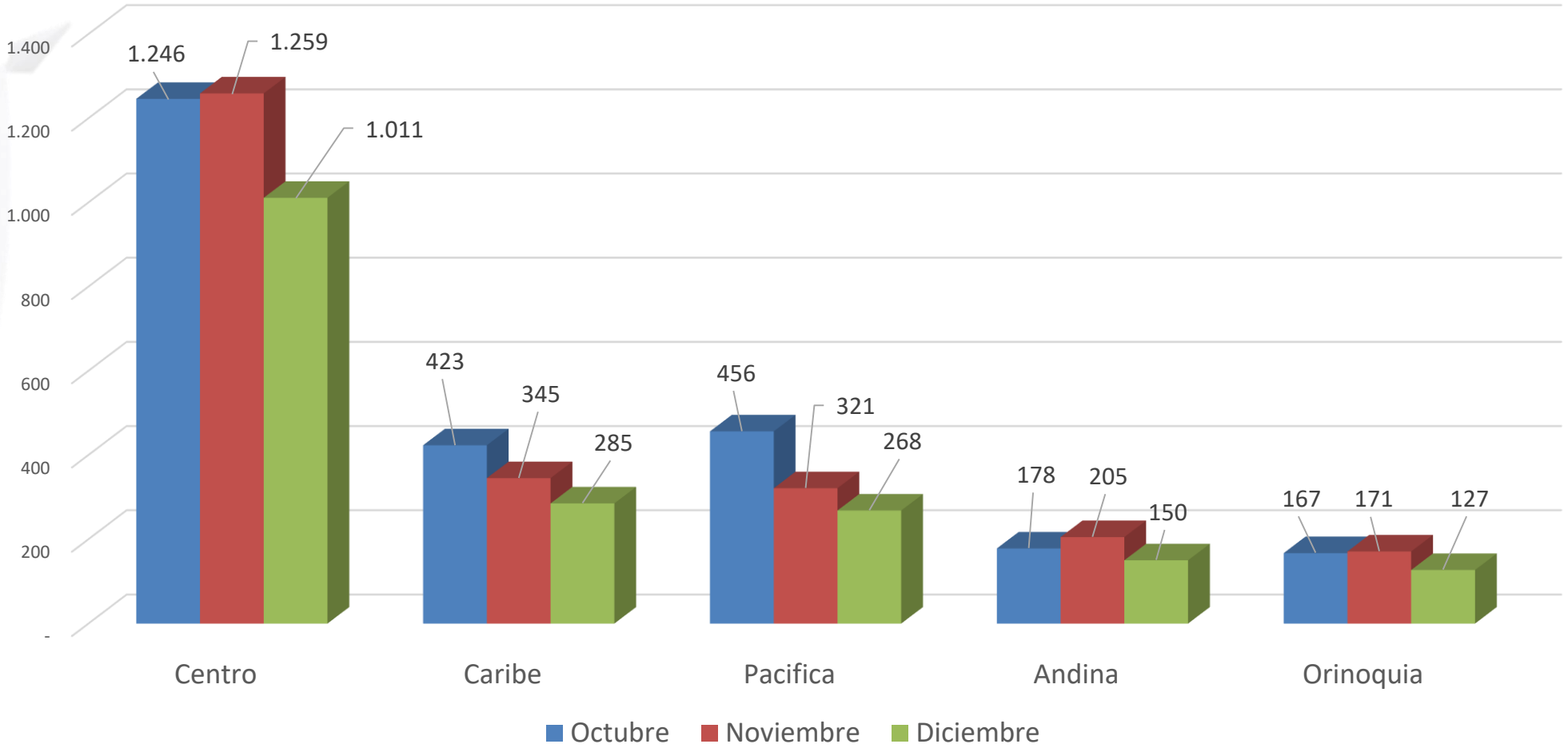
Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región - ORIP = 6.612

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Centro	1.246	1.259	1.011	3.516	53%
Caribe	423	345	285	1.053	16%
Pacifica	456	321	268	1.045	16%
Andina	178	205	150	533	8%
Orinoquia	167	171	127	465	7%
Total	**2.470**	**2.301**	**1.841**	**6.612**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en el cuarto trimestre en la Región Andina = 533

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Medellin Zona Sur	41	56	39	136	26%
Medellin Zona Norte	39	37	31	107	20%
Rionegro	16	19	15	50	9%
Marinilla	14	17	8	39	7%
Armenia	11	17	8	36	7%
Manizales	5	9	7	21	4%
Dosquebradas	4	2	10	16	3%
Pereira	6	6	3	15	3%
Apartado	4	3	5	12	2%
Girardota	5	3	4	12	2%
Turbo	-	9	2	11	2%
Santa Fe de Antioquia	5	2	1	8	2%
Calarca	1	3	2	6	1%
Ciudad Bolivar	1	3	1	5	1%
Fredonia	1	2	2	5	1%
La Dorada	3	2	-	5	1%
Santa Rosa de Osos	2	1	2	5	1%
Dabeiba	3	-	1	4	1%
Santa Rosa de Cabal	-	2	2	4	1%
Segovia	1	1	2	4	1%
Pensilvania	3	-	-	3	1%
Sopetran	-	3	-	3	1%
Urrao	1	1	1	3	1%
Yarumal	-	2	1	3	1%
Aguadas	2	-	-	2	0%
Belen de Umbria	1	1	-	2	0%
Caucasia	1	1	-	2	0%
La Ceja	1	-	1	2	0%
Puerto Berrio	2	-	-	2	0%
Santo Domingo	1	1	-	2	0%
Titiribi	1	1	-	2	0%
Anserma	1	-	-	1	0%
Apia	-	1	-	1	0%
Filandia	-	-	1	1	0%
Jerico	1	-	-	1	0%
Santuario	1	-	-	1	0%
Yolombo	-	-	1	1	0%
Total	**178**	**205**	**150**	**533**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en el cuarto trimestre en la Región Caribe = 1.053

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Barranquilla	96	103	75	274	26%
Cartagena	105	75	77	257	24%
Valledupar	26	30	21	77	7%
Sincelejo	27	21	15	63	6%
Santa Marta	25	13	23	61	6%
Soledad	29	21	11	61	6%
Monteria	15	8	18	41	4%
Cerete	22	9	7	38	4%
Montelibano	2	13	5	20	2%
San Juan del Cesar	7	3	6	16	2%
Aguachica	6	3	5	14	1%
Lorica	5	9	-	14	1%
Riohacha	7	2	4	13	1%
Chimichagua	7	3	2	12	1%
Sabanalarga	9	3	-	12	1%
San Andres Isla	2	5	3	10	1%
Magangue	2	5	2	9	1%
Cienaga	2	2	4	8	1%
El Carmen de Bolivar	5	2	1	8	1%
Simiti	3	5	-	8	1%
Chinu	3	2	2	7	1%
Sahagun	5	1	1	7	1%
Corozal	2	2	-	4	0%
Mompos	1	2	1	4	0%
Plato	2	1	1	4	0%
Fundacion	1	1	1	3	0%
Sitionuevo	3	-	-	3	0%
Since	1	1	-	2	0%
El Banco	1	-	-	1	0%
Maicao	1	-	-	1	0%
San Marcos	1	-	-	1	0%
Total	**423**	**345**	**285**	**1.053**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en el cuarto trimestre en la Región Centro = 3.516

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Centro	330	303	257	890	25%
Bogota Zona Norte	234	227	157	618	18%
Bogota Zona Sur	211	189	152	552	16%
Zipaquira	57	59	62	178	5%
Bucaramanga	49	67	57	173	5%
Cucuta	24	74	56	154	4%
Ibague	47	53	35	135	4%
Soacha	47	41	31	119	3%
Facatativa	33	38	17	88	3%
Neiva	20	16	16	52	1%
Girardot	23	11	13	47	1%
Tunja	11	15	9	35	1%
Melgar	8	8	13	29	1%
Piedecuesta	6	9	12	27	1%
La Mesa	9	9	7	25	1%
Espinal	8	9	7	24	1%
Ocaña	9	4	11	24	1%
Duitama	8	7	7	22	1%
Chaparral	10	9	2	21	1%
Guamo	9	5	7	21	1%
Chiquinquira	5	8	7	20	1%
Fusagasuga	7	7	5	19	1%
Sogamoso	3	7	8	18	1%
Garzon	3	4	10	17	0%
La Plata	3	4	10	17	0%
Purificacion	4	4	6	14	0%
Pitalito	4	5	4	13	0%
Velez	6	3	4	13	0%
Moniquira	4	4	4	12	0%
Barrancabermeja	4	5	2	11	0%
Pacho	1	6	2	9	0%
Guaduas	5	2	1	8	0%
Socorro	5	2	1	8	0%
Armero	4	3	-	7	0%
Libano	3	1	3	7	0%
Soata	2	4	1	7	0%
Ubate	7	-	-	7	0%
Caqueza	1	4	1	6	0%
Gacheta	3	2	1	6	0%
Guateque	2	3	1	6	0%
Malaga	-	3	3	6	0%
Garagoa	2	2	1	5	0%
Honda	-	2	3	5	0%
San Vicente de Chucurri	1	4	-	5	0%
Pamplona	3	1	-	4	0%
Puente Nacional	1	3	-	4	0%
Ramiriqui	-	3	1	4	0%
La Palma	1	2	-	3	0%
Miraflores	2	1	-	3	0%
San Gil	-	2	1	3	0%
Agua de Dios	1	1	-	2	0%
Barichara	2	-	-	2	0%
Choconta	1	-	1	2	0%
Puerto Boyaca	-	-	2	2	0%
Salazar de las Palmas	-	2	-	2	0%
Ambalema	1	-	-	1	0%
Chinacota	1	-	-	1	0%
Convencion	1	-	-	1	0%
El Cocuy	-	1	-	1	0%
San Andres (Santander)	-	1	-	1	0%
Total	**1.246**	**1.259**	**1.011**	**3.516**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en el cuarto trimestre en la Región Orinoquia = 465

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Villavicencio	90	77	51	218	47%
Florencia	24	31	34	89	19%
Yopal	16	16	13	45	10%
Acacias	12	14	6	32	7%
San Martin	9	9	9	27	6%
San Jose del Guaviare	2	5	5	12	3%
Puerto Asis	5	5	1	11	2%
San Vicente del Caguan	2	5	2	9	2%
Arauca	1	1	4	6	1%
Puerto Lopez	2	2	1	5	1%
Leticia	1	2	-	3	1%
Paz de Ariporo	1	2	-	3	1%
Mocoa	2	-	-	2	0%
Orocue	-	1	-	1	0%
Puerto Carreño	-	1	-	1	0%
Puerto Inirida	-	-	1	1	0%
Total	**167**	**171**	**127**	**465**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en el cuarto trimestre en la Región Pacífica = 1.045

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Cali	211	155	98	464	44%
Pasto	167	79	114	360	34%
Palmira	15	17	12	44	4%
Popayan	8	18	17	43	4%
Buga	11	11	5	27	3%
Cartago	8	5	5	18	2%
Tulua	6	11	1	18	2%
Santander de Quilichao	6	3	4	13	1%
Quibdo	4	3	5	12	1%
Roldanillo	4	4	2	10	1%
Buenaventura	5	1	2	8	1%
Tuquerres	3	4	-	7	1%
Ipiales	4	1	-	5	0%
Bolivar (Cauca)	1	2	-	3	0%
Tumaco	1	2	-	3	0%
La Cruz	-	1	1	2	0%
Barbacoas	-	-	1	1	0%
Caloto	-	1	-	1	0%
Itsmina	1	-	-	1	0%
Patia El Bordo	-	1	-	1	0%
Puerto Tejada	1	-	-	1	0%
Samaniego	-	1	-	1	0%
Sevilla	-	-	1	1	0%
Silvia	-	1	-	1	0%
Total	**456**	**321**	**268**	**1.045**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Las 32 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Centro	330	303	257	890	13%
Bogota Zona Norte	234	227	157	618	9%
Bogota Zona Sur	211	189	152	552	8%
Cali	211	155	98	464	7%
Pasto	167	79	114	360	5%
Barranquilla	96	103	75	274	4%
Cartagena	105	75	77	257	4%
Villavicencio	90	77	51	218	3%
Zipaquira	57	59	62	178	3%
Bucaramanga	49	67	57	173	3%
Cucuta	24	74	56	154	2%
Medellin Zona Sur	41	56	39	136	2%
Ibague	47	53	35	135	2%
Soacha	47	41	31	119	2%
Medellin Zona Norte	39	37	31	107	2%
Florencia	24	31	34	89	1%
Facatativa	33	38	17	88	1%
Valledupar	26	30	21	77	1%
Sincelejo	27	21	15	63	1%
Santa Marta	25	13	23	61	1%
Soledad	29	21	11	61	1%
Neiva	20	16	16	52	1%
Rionegro	16	19	15	50	1%
Girardot	23	11	13	47	1%
Yopal	16	16	13	45	1%
Palmira	15	17	12	44	1%
Popayan	8	18	17	43	1%
Monteria	15	8	18	41	1%
Marinilla	14	17	8	39	1%
Cerete	22	9	7	38	1%
Armenia	11	17	8	36	1%
Tunja	11	15	9	35	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por Región - ORIP = 328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Andina	Armenia	-	-	1	1	0%
	Dosquebradas	-	-	3	3	1%
	Marinilla	4	2	7	13	4%
	Medellin Zona Sur	-	-	1	1	0%
	Puerto Berrio	1	-	-	1	0%
Caribe	Barranquilla	-	1	-	1	0%
	Cerete	6	-	1	7	2%
	Chimichagua	-	2	-	2	1%
	Cienaga	2	1	-	3	1%
	El Carmen de Bolivar	-	1	-	1	0%
	Fundacion	1	-	-	1	0%
	Montelibano	-	1	-	1	0%
	Sabanalarga	6	1	-	7	2%
	San Juan del Cesar	-	-	1	1	0%
	Sincelejo	7	8	4	19	6%
	Sitionuevo	3	-	-	3	1%
	Soledad	-	-	4	4	1%
	Valledupar	-	4	-	4	1%
Centro	Ambalema	1	-	-	1	0%
	Bogota Zona Norte	9	4	12	25	8%
	Bogota Zona Centro	14	8	11	33	10%
	Bogota Zona Sur	2	9	2	13	4%
	Chaparral	-	-	1	1	0%
	Espinal	-	1	2	3	1%
	Facatativa	2	17	11	30	9%
	Ibague	-	-	10	10	3%
	La Mesa	4	-	-	4	1%
	La Plata	-	1	-	1	0%
	Libano	1	1	3	5	2%
	Melgar	7	4	9	20	6%
	Moniquira	-	1	4	5	2%
	Pacho	-	-	1	1	0%
	Pitalito	1	1	-	2	1%
	Purificacion	-	-	2	2	1%
	San Vicente de Chucurri	1	-	-	1	0%
	Soacha	6	2	-	8	2%
	Zipaquira	10	21	24	55	17%
Orinoquia	Paz de Ariporo	-	2	-	2	1%
	Villavicencio	-	2	1	3	1%
	Yopal	-		1	1	0%
Pacifica	Buga	-	1		1	0%
	Cali	7	1	-	8	2%
	Cartago	-	2	-	2	1%
	Palmira	-	-	10	10	3%
	Pasto	-	-	2	2	1%
	Quibdo	-	-	1	1	0%
	Santander de Quilichao	-	2	-	2	1%
	Tumaco	1	2	-	3	1%
	Total	**96**	**103**	**129**	**328**	**100%**

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Andina	5	2	12	19	6%
Caribe	25	19	10	54	16%
Centro	58	70	92	220	67%
Orinoquia	-	4	2	6	2%
Pacifica	8	8	13	29	9%
Total	**96**	**103**	**129**	**328**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Categorías PQRSDF

Tipologia - Categoria PQRSD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.532	2.034	1.545	6.111	49%
Reclamos	881	935	605	2.421	19%
Peticion entre autoridades	620	689	575	1.884	15%
Peticiones Incompletas	462	336	236	1.034	8%
Traslado No competencia	309	261	206	776	6%
Quejas	84	99	43	226	2%
Otros	16	10	4	30	0%
Denuncias por corrupcion	5	2	1	8	0%
Sugerencias	2	1	-	3	0%
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	2	3	0%
Felicitaciones	1	-	-	1	0%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Peticiones = 6.111

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Solicitud de correccion	460	326	341	1.127	18%
Tramite registral	399	364	284	1.047	17%
Solicitud orientacion registral	234	164	135	533	9%
Informacion estado tramite registral	226	146	106	478	8%
Interés Particular	190	134	108	432	7%
Información General Registral	146	157	109	412	7%
Consultas Juridicas	114	107	64	285	5%
Información General Notarial	84	104	72	260	4%
Tramite nivel central	90	98	52	240	4%
Solicitud de Documentos	91	56	48	195	3%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	64	49	22	135	2%
Solicitud orientacion notarial	69	39	16	124	2%
Información General areas administrativas	31	34	35	100	2%
Actualizacion base de datos	44	34	10	88	1%
Información General formalización, restitución y protección de tierra	34	24	12	70	1%
Informacion estado solicitud correccion	32	7	17	56	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	13	13	9	35	1%
Estudio existencia derechos reales	8	21	4	33	1%
Informacion estado proceso de registro	17	11	4	32	1%
Información Tramite Legalización de Tierras	4	13	13	30	0%
Estado recurso apelacion	11	12	4	27	0%
Certificado especial de pertenencia	11	6	10	27	0%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	8	12	6	26	0%
Informacion Sucesion	14	7	5	26	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	12	9	3	24	0%
Certificado de no propiedad	15	2	4	21	0%
Solicitud convenio VUR	10	8	2	20	0%
Curadurias	5	8	6	19	0%
Recurso de reposicion	8	6	4	18	0%
Numero de matricula por traslado	6	7	4	17	0%
Informacion Testamento	7	7	3	17	0%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	8	6	1	15	0%
Recurso de apelacion	6	5	4	15	0%
Estado actuacion administrativa	5	6	2	13	0%
Solicitud certificacion de aportes	4	5	4	13	0%
Solicitud bono pensional	6	1	5	12	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	4	3	5	12	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	4	4	4	12	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	7	4	-	11	0%
Estado recurso reposicion	5	3	1	9	0%
Soporte consulta indice de propietarios	7	1	-	8	0%
Solicitud orientacion curadurias	2	3	3	8	0%
Formalizacion	5	1	-	6	0%
Informacion estadistica	3	2	-	5	0%
Solicitud orientacion registro - catastro	2	2	1	5	0%
Concurso de meritos	2	1	1	4	0%
Estado recurso de queja	2	-	1	3	0%
Solicitud de Subsidio	1	1	-	2	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	-	-	1	0%
Informe de Congresista	-	-	1	1	0%
Restitucion de turno	1	-	-	1	0%
Recurso de queja	-	1	-	1	0%
Peticiones incompletas	-	-	-	-	0%
Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	-	-	-	-	0%
Solicitud prohibicion de enajenar	-	-	-	-	0%
Catastro multiproposito - Convenio	-	-	-	-	0%
Solicitud de subsidio	-	-	-	-	0%
Solicitud prohibicion de enajenar	-	-	-	-	0%
Solicitud orientacion curadurías	-	-	-	-	0%
Total	**2.532**	**2.034**	**1.545**	**6.111**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Reclamos = 2.421

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Tramite Registral	324	382	254	960	40%
Tramite Notarial	198	188	113	499	21%
Solicitud de corrección	89	135	55	279	12%
Demora tramite registral	72	108	55	235	10%
Servicios en Línea	59	29	33	121	5%
Mala prestacion del servicio registral	27	22	26	75	3%
Mala prestacion del servicio notarial	22	17	25	64	3%
Mala prestacion del servicio catastro	14	17	13	44	2%
No prestacion del servicio notarial	38	2	-	40	2%
Demora correccion	12	7	10	29	1%
Demora proceso de registro	6	12	4	22	1%
Licencias y certificaciones de Curadurías	3	4	7	14	1%
Tramite Nivel Central	4	7	3	14	1%
No prestacion del servicio registral	3	2	1	6	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	3	-	-	3	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	-	2	3	0%
Incumplimiento horario de atención en Notaria	2	-	1	3	0%
Solicitud de subsidio	1	1	-	2	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	-	2	-	2	0%
Agilizadores electronicos	-	-	1	1	0%
No prestacion del servicio curadurias	1	-	-	1	0%
Error de base de datos	1	-	-	1	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	-	-	1	0%
Demora actuacion administrativa	-	-	1	1	0%
Correccion base de datos	-	-	1	1	0%
Total	**881**	**935**	**605**	**2.421**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Quejas = 226

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Registrador de Instrumentos Públicos	27	35	12	74	33%
Notario	45	55	24	124	55%
Curador	1	1	4	6	3%
Protección, Restitución y Formalización de Tierras	-	-	-	-	0%
Funcionario (Planta global / ORIP)	9	6	3	18	8%
Catastro	2	2	-	4	2%
Total	**84**	**99**	**43**	**226**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	74	38%
Notarios	907	124	14%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	18	1%
Catastro	-	4	-
Curador	75	6	8%
Total		**226**	

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Sugerencias = 3

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Notarias	-	1	-	1	33%
Nivel Central	2	-	-	2	67%
Total	**2**	**1**	**-**	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Denuncias por corrupción = 8

Categoría	Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	4	1	1	6	75%
	Notarias	1	1	-	2	25%
	Total	**5**	**2**	**1**	**8**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Peticiones entre autoridades = 1.884

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	394	457	473	1.324	70%
Solicitud inscripcion medida cautelar	98	112	32	242	13%
Solicitud cancelacion medida cautelar	60	60	43	163	9%
Informacion sobre bienes inmuebles	65	55	26	146	8%
Prohibicion de enajenar	3	5	1	9	0%
Total	**620**	**689**	**575**	**1.884**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo = 0

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	-	-	-	-	-
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Peticiones incompletas = 1.034

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones incompletas	462	336	236	1.034	100%
Total	**462**	**336**	**236**	**1.034**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Traslado por No competencia = 776

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Traslado	147	108	98	353	45%
Notarias	127	113	88	328	42%
Registraduria (Registros Civiles)	26	34	18	78	10%
Catastro	6	1	-	7	1%
Curadurias	2	1	2	5	1%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	1	4	-	5	1%
Total	**309**	**261**	**206**	**776**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Otros = 30

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Otros	16	10	4	30	100%
Total	**16**	**10**	**4**	**30**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Desistimiento expreso de la petición = 3

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	2	3	100%
Total	**1**	**-**	**2**	**3**	100%

Categorías PQRSDF – Felicitaciones = 1

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Felicitaciones	1	-	-	1	100%
Total	**1**	**-**	**-**	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el cuarto trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 12.493 PQRSDF equivalente al 35%, seguido del canal telefónico con 8.579 llamadas, equivalente al 24%. En tercer lugar el canal chat con 7.325, equivalente al 21%. En el cuarto lugar el correo electrónico con 3.570, equivalente al 10% y finalmente la atención presencial con 3.268 atenciones, equivalente al 9%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 12.493, de las cuales se vencieron 656 PQRSDF, equivalente al 5%, es decir, que el 95% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSDF recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 12.493 equivalente a un 35% del total de las PQRSD radicadas en el cuarto trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 5.881 y en las ORIP 6.612. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue octubre con 4.912, seguido de noviembre con 4.365 y por último diciembre con 3.216 PQRSD.

- Para atender las 8.579 llamadas telefónicas durante el cuarto trimestre, se utilizaron siete extensiones: la *1080* atendió 2.457 llamadas equivalente al 29%, la *1268* atendió 2.313 llamadas equivalente al 27%, la *1217* atendió 1.824 llamadas equivalente al 21%, la *1272* atendió 816 llamadas equivalente al 10%, la *1172* atendió 677 llamadas equivalente al 8%. La Línea *01-8000* atendió 259 llamadas y la *1172* atendió 233 llamadas, equivalente al 3% respectivamente.

- Se recibieron 3570 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 10% del total de las PQRSD radicadas.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, las cinco dependencias con más PQRSDF radicadas son las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano con 2.859, equivalente al 49%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 938, equivalente al 16%, Delegada para el Registro con 357, equivalente al 6%, Oficina Asesora Jurídica con 320, equivalente al 5% y la Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 317.

- En el Nivel Central, se vencieron 328 PQRSDF, las dependencias más relevantes son las siguientes: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 238, equivalente al 73%, Delegada para el Notariado con 33 equivalente al 10%, Dirección Administrativa y Financiera con 26 equivalente al 8%, Dirección de Talento Humano con 21 equivalente al 6% y la Dirección Técnica de Registro con 5 equivalente al 2% entre otras.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 6.612 PQRSDF, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 3.516, equivalente al 53%, Caribe con 1.053, equivalente al 16%, Pacífica con 1.045, equivalente al 16%, Andina con 533, equivalente al 8% y Orinoquia con 465, equivalente al 7%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 328 PQRSDF, distribuidas así: Centro con 220, equivalente al 67%, Caribe con 54 equivalente al 16%, Pacifica con 29 equivalente al 9%, Andina con 19, equivalente al 6% y Orinoquia con 6 equivalente al 2%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSDF radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 890 equivalente al 13%, Bogotá Norte con 618, equivalente al 9%, Bogotá Zona Sur con 552, equivalente al 8%, Cali con 464 equivalente al 7%, Pasto con 360, equivalente al 5%, Barranquilla con 274, equivalente al 4%, Cartagena con 257, equivalente al 4%, Villavicencio con 218, equivalente al 3%, Zipaquira con 178, equivalente al 3%, Bucaramanga con 173 equivalente al 3%, Cúcuta con 154, equivalente al 2%, Medellín Zona Sur con 136, equivalente al 2%, Ibagué con 135, equivalente al 2%, Soacha con 119, equivalente al 2%, Medellín Zona Norte con 107, equivalente al 2% entre otros.

- En las categorías de PQRSDF, las peticiones ocupan el primer lugar con 6.111, equivalente al 49%. En segundo lugar están los reclamos con 2.421, equivalente al 19%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 1.884, equivalente al 15%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 1.034 equivalente al 8%. En quinto lugar los traslados por no competencia con 776, equivalente al 6% y en sexto lugar las quejas con 226 equivalente al 2%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron solicitud de corrección con 1.127, equivalente al 18%. En segundo lugar los trámites registrales con 1.047 equivalente al 17%. En tercer lugar solicitud de orientación registral con 533, equivalente al 9%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 478 equivalente al 8%, interés particular con 432, equivalente al 7%. En quinto lugar información general registral con 412, equivalente al 7%. En sexto lugar consultas jurídicas con 285, equivalente al 5% entre otros.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las 226 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 74 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 38%. De 907 Notarias, se presentaron 124 quejas contra notarios, lo que equivale al 14%. De 75 Curadurías, se presentaron 6 quejas contra Curadores, lo que equivale al 8%, se presentaron 18 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) lo que equivale al 1% y se presentaron 4 quejas contra Catastro.

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 960 equivalente al 40%, tramites notariales con 499, equivalente al 21%, solicitud de corrección con 279 equivalente al 12%, demora en el trámite registral con 235 equivalente al 10%, servicios en línea con 121, equivalente al 5%, mala prestación del servicio registral con 75, equivalente al 3%, mala prestación del servicio notarial con 64, equivalente al 3%, no prestación del servicio notarial con 40, equivalente al 2% entre otros.

- Se recibieron 1.884 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre: 1.324 peticiones entre autoridades, 242 solicitudes de inscripción medida cautelar, 163 solicitudes cancelación medida cautelar, 146 información sobre bienes inmuebles, 9 prohibiciones de enajenar.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 776 traslados por no competencia equivalente al 6% del total de PQRSDF recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 353 traslados, 328 a notarias, 78 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 7 a Catastro, 5 a Curadurías y a 5 Gobernaciones (Impuesto de registro) respectivamente.

- Durante el cuarto trimestre, se generó un decrecimiento del 17% pasando de 42.598 solicitudes en el tercer trimestre a 35.235, por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- El canal virtual – plataforma, generó un decrecimiento del 26% pasando de 15.737 PQRSDF radicadas durante el tercer trimestre a 12.493 PQRSD en el cuarto trimestre.

- Los reclamos disminuyeron en un 2% pasando de 2.462 en el tercer trimestre a 2.421 en el cuarto trimestre.

- El porcentaje de las quejas recibidas, decreció en un 1% pasando de 229 en el tercer trimestre a 226 en el cuarto trimestre.

RECOMENDACIONES

- Revisar el proceso de correcciones, con el fin de agilizar dicho trámite toda vez que se presenta un número considerable de reclamos por demora en las correcciones.

- Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados civiles.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite registral, demoras, mala prestación del servicio, errores en la base de datos, entre otros.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Notariado que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite notarial, mala prestación del servicio, incumplimiento del protocolo de bioseguridad, entre otros.

- Informar al supervisor del contrato que la empresa que administra los servicios en línea que presta la Superintendencia de Notariado y Registro por medio de la página Web, que recibió varios reclamos y que existe una demora en la devolución de dinero por concepto de derechos de registro.