

**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME PQRSDF – ABRIL 2024**

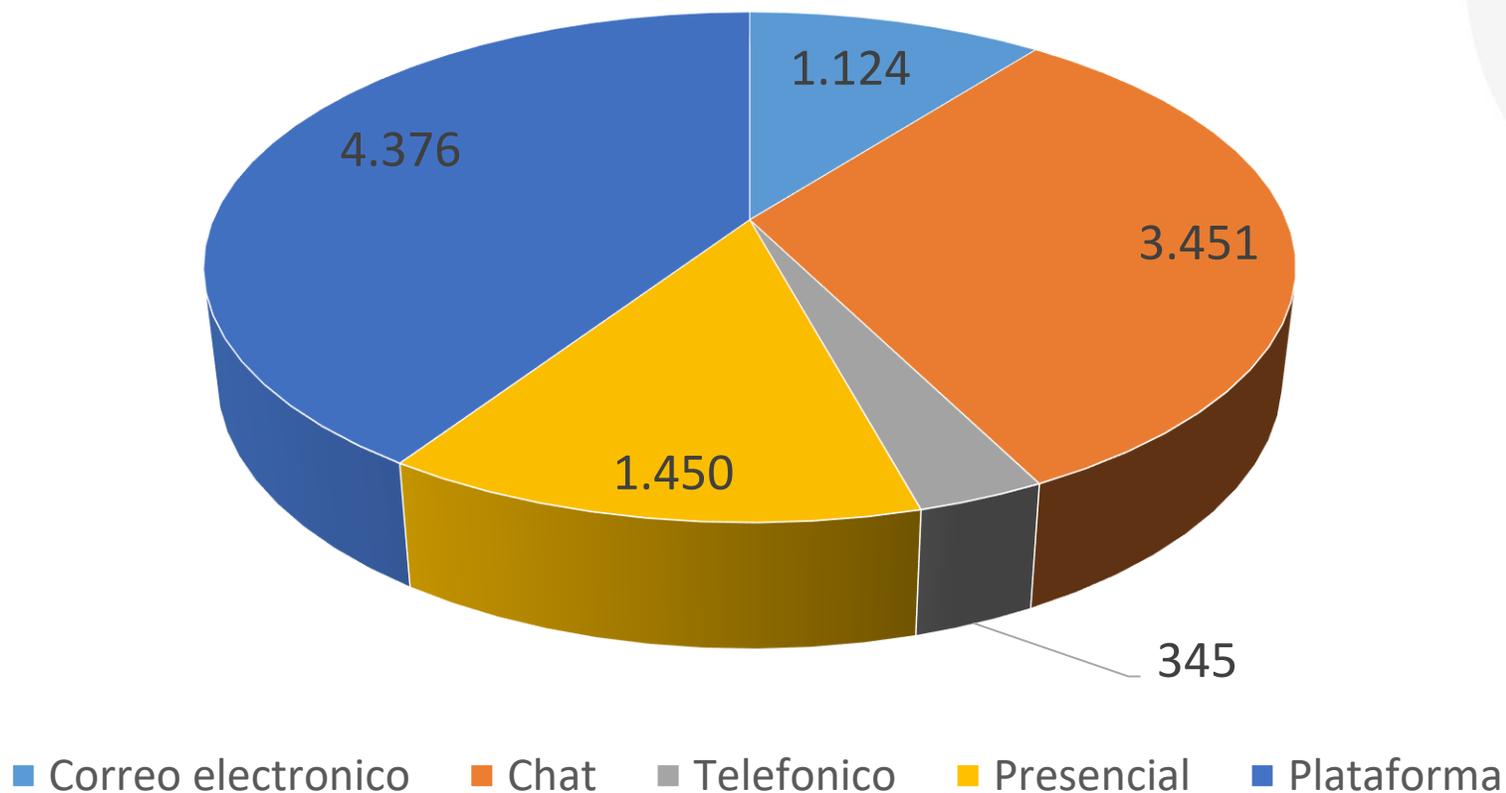
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

---

# PQRSDF radicadas por canal = 10.746

Canal	Abril	%
Plataforma	4.376	41%
Chat	3.451	32%
Presencial	1.450	13%
Correo electronico	1.124	10%
Telefonico	345	3%
<b>Total</b>	<b>10.746</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG



# Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

## Canal Virtual - Plataforma

## PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 2.642

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	34	14	20	-	20
Delegada para el Notariado	14	8	6	-	6
Delegada para el Registro	101	55	46	-	46
Delegada para P.R.F. de Tierras	81	43	38	-	38
Despacho del Superintendente	51	2	49	-	49
Dirección Administrativa y Financiera	95	95	-	-	-
Dirección de Administración Notarial	117	50	67	-	67
Dirección de Contratación	9	8	1	-	1
Dirección de Talento Humano	34	31	3	-	3
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	423	97	326	58	268
Dirección Regional Centro	1		1	-	1
Dirección Técnica de Registro	137	107	30	-	30
IVC Catastral	89	53	36	-	36
Oficina Asesora de Planeación	7	2	5	-	5
Oficina Asesora Jurídica	176	17	159	-	159
Oficina de Atención al Ciudadano	1.214	1.148	66	-	66
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	2	1	-	1
Oficina de Tecnologías de la Información	25	25	-	-	-
Secretaría General	-		-	-	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	31	17	14	-	14
<b>Total</b>	<b>2.642</b>	<b>1.774</b>	<b>868</b>	<b>58</b>	<b>810</b>

# PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.376

Dependencia del Nivel Central	Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	34
Delegada para el Notariado	14
Delegada para el Registro	101
Delegada para P.R.F. de Tierras	81
Despacho del Superintendente	51
Dirección Administrativa y Financiera	95
Dirección de Administración Notarial	117
Dirección de Contratación	9
Dirección de Talento Humano	34
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	423
Dirección Regional Centro	1
Dirección Técnica de Registro	137
IVC Catastral	89
Oficina Asesora de Planeación	7
Oficina Asesora Jurídica	176
Oficina de Atención al Ciudadano	1.214
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Oficina de Tecnologías de la Información	25
Secretaría General	-
SubDirección de Apoyo Jurídico Registral	31
<b>Total</b>	<b>2.642</b>

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13  
 Versión:03  
 Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Radicadas	%
Nivel Central	2.642	60%
Direcciones Regionales - ORIP	1.734	40%
<b>Total</b>	<b>4.376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Radicadas
Andina	150
Caribe	322
Centro	974
Orinoquia	97
Pacífica	191
<b>Total</b>	<b>1.734</b>

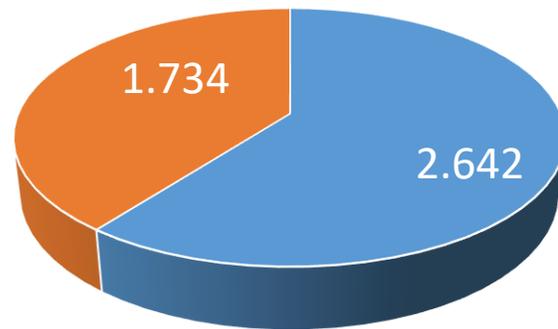
Fuente: Plataforma SISG



# PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma Canales de entrada = 4.376

Dependencia	Radicadas	%
Nivel Central	2.642	60%
Direcciones Regionales - ORIP	1.734	40%
<b>Total</b>	<b>4.376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG



■ Nivel Central ■ Direcciones Regionales - ORIP

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia del Nivel Central	Chat	Correo electrónico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Telefono	Ventanilla	WEB	Total PQRSDF Radicadas
Control y Vigilancia a Curadores urbanos	-	21	-	-	-	1	12	34
Delegada para el Notariado	-	14	-	-	-	-	-	14
Delegada para el Registro	-	63	3	-	-	3	32	101
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	75	-	-	-	2	4	81
Despacho del Superintendente	-	2	-	-	-	-	-	2
Dirección Administrativa y Financiera	-	126	2	-	1	-	15	144
Dirección de Administración Notarial	-	82	3	-	1	4	27	117
Dirección de Contratación	-	9	-	-	-	-	-	9
Dirección de Talento Humano	-	33	-	-	-	-	1	34
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	-	268	4	-	1	20	130	423
Dirección Regional Centro	-	1	-	-	-	-	-	1
Dirección Técnica de Registro	-	116	2	-	-	-	19	137
IVC Catastral	-	60	5	-	1	15	8	89
Oficina Asesora de Planeación	-	6	-	-	-	-	1	7
Oficina Asesora Jurídica	-	141	3	-	-	2	30	176
Oficina de Atención al Ciudadano	-	902	7	-	-	12	293	1.214
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	1	1	2
Oficina de Tecnologías de la Información	-	19	-	-	-	-	6	25
Secretaría General	-	-	-	-	-	1	-	1
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	23	1	-	-	4	3	31
<b>Total</b>	-	<b>1.961</b>	<b>30</b>	-	<b>4</b>	<b>65</b>	<b>582</b>	<b>2.642</b>

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	Correo electrónico	Correspondencia física	Presencial en OAC	Teléfono	Ventanilla	Web	Total
Andina	95	-	-	-	2	53	150
Caribe	219	4	-	-	1	2	322
Centro	628	7	-	-	1	29	974
Orinoquia	73	-	-	-	-	1	97
Pacífica	142	1	-	-	-	1	191
<b>Total</b>	<b>1.157</b>	<b>12</b>	-	-	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>1.734</b>

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG



# PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 180

Canales	PQRSD Retornadas Abril
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	149
Canal Virtual - Plataforma ORIP	31
<b>Total</b>	<b>180</b>

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	PQRSD Retornadas Abril
Oficina de Atención al Ciudadano	25
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	20
Oficina Asesora Jurídica	20
Dirección Administrativa y Financiera	14
Dirección Técnica de Registro	14
Oficina de Tecnologías de la Información	10
Delegada para el Registro	8
Delegada para el Notariado	7
Oficina de Control Disciplinario Interno	6
Dirección de Talento Humano	5
Dirección de Administración Notarial	5
Dirección de Contratación	5
Delegada para P.R.F. de Tierras	4
Oficina Asesora de Planeación	2
Secretaría General	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	2
<b>Total</b>	<b>149</b>

ORIP	PQRSD Retornadas
Bogotá Zona Centro	7
Cali	3
Medellín Norte	3
Tunja	3
Bogotá Zona Sur	2
pasto	2
Bogotá Zona Norte	1
Cartagena	1
Marinilla	1
Neiva	1
Pereira	1
Salamina	1
Segovia	1
Sogamosos	1
Tulua	1
Valledupar	1
Velez	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

## PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	Abril
PQRSDF Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	4.376
PQRSDF Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	180
<b>% No Conforme</b>	<b>4,11%</b>

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 abril cumplió con la meta establecida.

# Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDf radicadas por medio de la plataforma - Nivel Central

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDf Finalizadas	Porcentaje
Menos de 12 horas	601	34%
Entre 13 y 23 horas	133	7%
1 día	91	5%
2 días	102	6%
3 días	66	4%
4 días	76	4%
5 días	105	6%
6 días	84	5%
7 días	63	4%
8 días	34	2%
9 días	23	1%
10 días	20	1%
11 días	28	2%
12 días	40	2%
13 días	36	2%
14 días	40	2%
15 días	11	1%
16 días	24	1%
17 días	27	2%
18 días	20	1%
19 días	29	2%
20 días	41	2%
21 días	58	3%
22 días	16	1%
23 días	5	0%
24 días	1	0%
25 días	-	0%
26 días	-	0%
27 días	-	0%
28 días	-	0%
29 días	-	0%
30 días	-	0%
31 días	-	0%
Mas de un mes	-	0%
<b>Total</b>	<b>1.774</b>	<b>100%</b>

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDf	Abril
<b>PQRSDf Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central</b>	<b>2.642</b>
PQRSDf Vencidas	58
<b>Número de peticiones respondidas en términos de Ley</b>	<b>2.584</b>
Porcentaje	98%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1	Si Cumplio
<b>PQRSDf Finalizadas Plataforma SISG</b>	<b>1.774</b>
<b>Pendientes en Términos</b>	<b>810</b>
Pendientes por aprobar	-
En tramite	810
<b>Total PQRSDf radicadas ORIP - Plataforma SISG</b>	<b>2.642</b>
<b>PQRSDf Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)</b>	<b>868</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas seguimiento mensual 2024 - Nivel Central

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-	-	-
Delegada para el Notariado	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	5	-
Dirección Administrativa y Financiera	14	5	2	-
Dirección de Talento Humano	16	2	2	-
Dirección Técnica de Registro	-	-	3	-
Dirección de Administración Notarial	2	-	7	-
Dirección de Contratación	-	-	-	-
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	57	47	57	58
IVC Catastral	-	-	-	-
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	-	-	2	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	17	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	-
Oficina de Control Interno	-	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	-
Secretaría General	-	-	1	-
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	-	-	-
Dirección Regional Caribe	-	2	-	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>98</b>	<b>58</b>
		-38%	75%	-41%

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG - Nivel Central (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Oficina de Tecnologias de la Informacion	1	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	-	-	6	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	1
Direccion Tecnica de Registro	-	-	-	3	-
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	-	-	1	-
Delegada para el Notariado	-	-	-	2	-
Secretaria General	-	-	-	-	1
Direccion Regional Caribe	-	-	2	-	-
Direccion de Talento Humano	10	8	11	1	-
Direccion Administrativa y Financiera	18	9	6	5	1
Direccion de Administracion Notarial	-	3	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	9	1	11	-
IVC Catastral	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>4</b>
		<b>0%</b>	<b>-31%</b>	<b>45%</b>	<b>-86%</b>

Fuente: Plataforma SISG

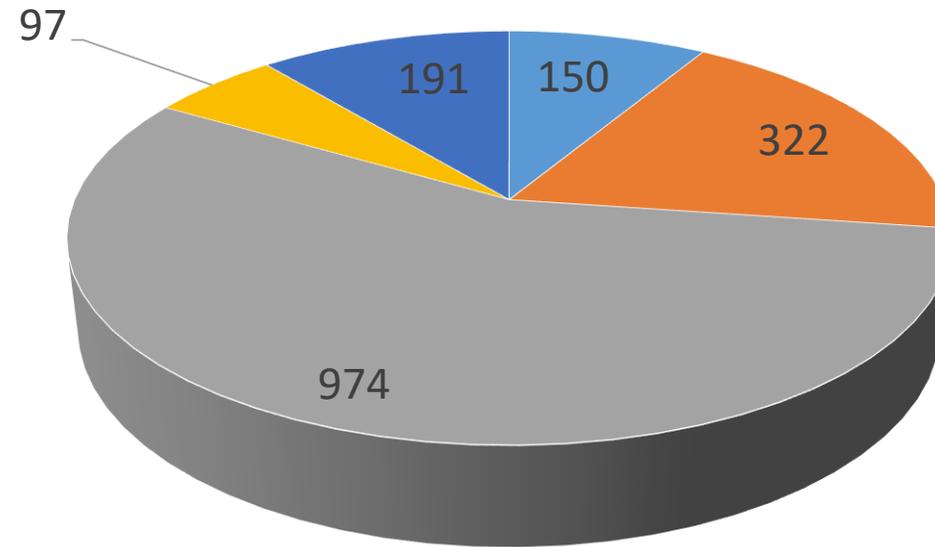
# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

## Canal Virtual – Plataforma

# PQRSDF radicadas por Región = 1.734

Dirección Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	150	123	27	-	27
Caribe	322	247	75	7	68
Centro	974	791	183	4	179
Orinoquia	97	76	21	-	21
Pacífica	191	119	72	3	69
<b>Total</b>	<b>1.734</b>	<b>1.356</b>	<b>378</b>	<b>14</b>	<b>364</b>

Fuente: Plataforma SISG



■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

# Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDf radicadas por medio de la plataforma - ORIP

Tiempo de respuesta	Cantidad PQRSDf Finalizadas	Porcentaje
1 día	147	11%
6 días	140	10%
2 días	128	9%
3 días	114	8%
5 días	104	8%
7 días	93	7%
Menos de 12 horas	89	7%
Entre 13 y 23 horas	80	6%
4 días	72	5%
8 días	61	4%
12 días	44	3%
9 días	43	3%
13 días	40	3%
11 días	39	3%
10 días	29	2%
14 días	26	2%
21 días	19	1%
16 días	17	1%
19 días	16	1%
20 días	15	1%
22 días	11	1%
15 días	10	1%
18 días	9	1%
17 días	7	1%
25 días	2	0%
26 días	1	0%
23 días	-	0%
24 días	-	0%
27 días	-	0%
28 días	-	0%
29 días	-	0%
30 días	-	0%
31 días	-	0%
Mas de un mes	-	0%
<b>Total</b>	<b>1.356</b>	<b>100%</b>

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDf	Abril
<b>PQRSDf Radicadas Plataforma SISG - ORIP</b>	<b>1.734</b>
PQRSDf Vencidas	14
<b>Número de peticiones respondidas en términos de Ley</b>	<b>1.720</b>
Porcentaje	99,19%
Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2	Si Cumplio
<b>PQRSDf Finalizadas Plataforma SISG</b>	<b>1.356</b>
<b>Pendientes en Términos</b>	<b>364</b>
Pendientes por aprobar	60
En tramite	304
<b>Total PQRSDf radicadas ORIP - Plataforma SISG</b>	<b>1.734</b>
<b>PQRSDf Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)</b>	<b>378</b>

Fuente: Plataforma SISG

## PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regionales (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Dirección Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Andina	4	3	-	7	1
Centro	10	10	12	17	10
Caribe	23	159	12	13	14
Orinoquia	1	2	-	8	1
Pacífica	6	6	7	5	10
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>180</b> 309%	<b>31</b> -83%	<b>50</b> 61%	<b>36</b> -28%

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Andina / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Andina	Armenia	-	1	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	-	1	-
	Jerico	-	-	-	1	-
	Marinilla	-	1	-	-	-
	Neira	-	-	-	1	1
	Puerto Berrio	-	-	-	1	-
	Rionegro	-	-	-	3	-
	Santa Rosa de Osos	2	-	-	-	-
	Santo Domingo	1	1	-	-	-
	Urrao	1	-	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
			<b>-25%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-86%</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Centro / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	10	6	5
	Bucaramanga	1	-	-	-	-
	Caqueza	-	-	-	-	2
	Chaparral	-	1	-	-	-
	Facatativa	-	-	-	1	-
	Fusagasuga	-	-	-	3	-
	Honda	3	-	1	1	2
	Ibague	-	3	1	-	-
	La Mesa	-	-	-	4	-
	Libano	4	5	-	1	1
	Puerto Boyaca	1	-	-	1	-
	Purificacion	1	-	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
			<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>42%</b>	<b>-41%</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Caribe / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Caribe	Aguachica	-	-	1	-	-
	Barranquilla	-	-	-	1	-
	Cienaga	1	-	-	-	-
	Chimichagua	1	-	-	-	-
	Corozal	-	1	-	-	-
	El Banco	1	1	-	-	-
	Plato	-	2	1	1	1
	Riohacha	5	1	-	-	3
	Sabanalarga	1	1	1	2	-
	San Juan del Cesar	-	1	-	-	-
	Sahagun	1	1	-	-	-
	Sincelejo	-	-	-	2	2
	Sitionuevo	13	9	9	7	8
	Soledad	-	142	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>159</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
			<b>591%</b>	<b>-92%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Orinoquia / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Orinoquia	Florencia	-	-	-	7	-
	Puerto Asis	1	1	-	-	-
	San Martin	-	1	-	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Pacífica / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de mayo)
Pacífica	Caloto	1	-	-	-	-
	La Cruz	-	1	-	-	-
	La Union	-	-	1	-	-
	Pasto	-	3	5	3	1
	Palmira	3	-	-	-	-
	Quibdo	2	-	-	1	2
	Tumaco	-	-	1	-	1
	Santander de Quilichao	-	2	-	1	6
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
			<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>-29%</b>	<b>100%</b>

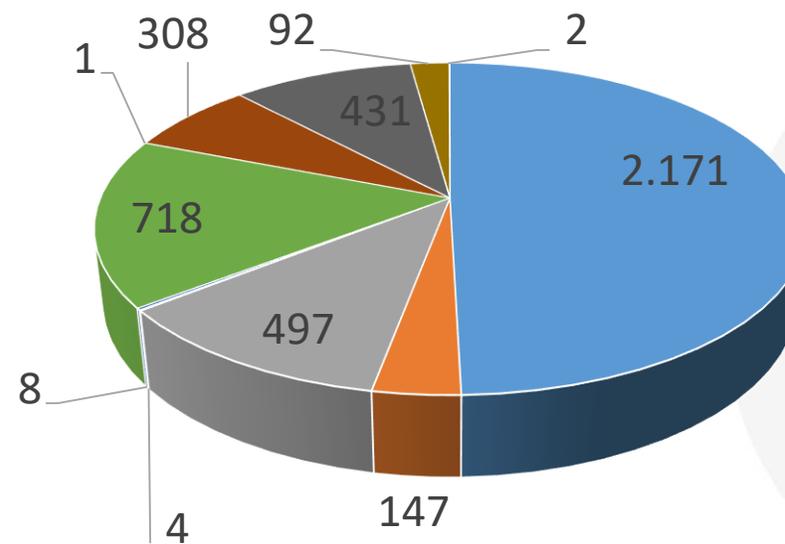
Fuente: Plataforma SISG

# Tipologías PQRSDF

## Categorías PQRSDF

N° Categoría	Categoría	Cantidad	%
1	Peticiones	2.171	50%
2	Quejas	147	3%
3	Reclamos	497	11%
4	Sugerencias	4	0%
5	Denuncias por corrupcion	8	0%
6	Peticion entre autoridades	718	16%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	0%
8	Peticiones incompletas	308	7%
9	Traslado por no competencia	431	10%
10	Otros	92	2%
11	Desistimiento expreso de la peticion	2	0%

Fuente: Plataforma SISG



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias por corrupcion
- Peticion entre autoridades
- Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo
- Peticiones incompletas
- Traslado por no competencia
- Otros
- Desistimiento expreso de la peticion

# Categoría Peticiones = 2.171

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	352	16%
	Información General Registral	258	12%
	Tramite registral	204	9%
	Consultas Juridicas	160	7%
	Información General areas administrativas	149	7%
	Solicitud orientacion registral	137	6%
	Información General Notarial	122	6%
	Informacion estado tramite registral	85	4%
	Solicitud de Documentos	84	4%
	Solicitud orientacion notarial	73	3%
	Tramite nivel central	70	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	62	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	44	2%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	39	2%
	Soporte certificados de tradicion en linea	35	2%
	Informacion estado proceso de registro	31	1%
	Interés Particular	26	1%
	Certificado especial de pertenencia	21	1%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	20	1%
	Informacion estado solicitud correccion	19	1%
	Estado recurso apelacion	19	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	17	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	16	1%
	Certificado de no propiedad	15	1%
	Actualizacion base de datos	12	1%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	11	1%
	Informacion Sucesion	8	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	7	0%
	Recurso de reposicion	7	0%
	Informacion Testamento	7	0%
	Solicitud bono pensional	6	0%
	Curadurias	5	0%
	Informacion Estadistica	5	0%
	Estado actuacion administrativa	5	0%
	Solicitud de Bono Pensional	5	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	5	0%
Felicitaciones	4	0%	
Solicitud Convenio VUR	4	0%	
Estudio existencia derechos reales	4	0%	
Formalizacion	3	0%	
Concurso de meritos	3	0%	
Estado recurso reposicion	3	0%	
Informacion Tramite Legalizacion de Tierras	2	0%	
Estado de recurso de queja	2	0%	
Informe de Congresistas	1	0%	
Solicitud orientacion curadurias	1	0%	
Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%	
Numero de matricula por traslado	1	0%	
Recurso de Queja	1	0%	
<b>Total</b>		<b>2.171</b>	<b>100%</b>

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

## Categoría Quejas = 147

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	27	18%
	Notario	95	65%
	Curador	6	4%
	Funcionario	7	5%
	Catastro	12	8%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	27	14%
	Notarios	907	95	10%
	Curador	75	6	8%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	7	0%
	Catastro	-	12	-
<b>Total</b>			<b>147</b>	

Fuente: Plataforma SISG

## Categoría Reclamos = 497

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Notarial	191	38%
	Tramite Registral	122	25%
	Servicios en Linea	55	11%
	Mala prestacion del servicio catastro	53	11%
	Demora tramite registral	23	5%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	10	2%
	Tramite Nivel Central	9	2%
	No prestacion del servicio notarial	7	1%
	Mala prestacion del servicio registral	7	1%
	Solicitud de correccion	6	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	3	1%
	No prestacion del servicio registral	2	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	2	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Demora correccion error de digitacion u ortografico	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Curaduria	1	0%
Incumplimiento horario de atencion en Catastro	1	0%	
<b>Total</b>		<b>497</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

## Sugerencias = 4

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro	2	50%
	Nivel Central	2	50%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Denuncias por corrupción = 8

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncia por corrupcion	Oficinas de Registro	4	50%
	Nivel central	4	50%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Petición entre autoridades = 718

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición entre autoridades	Peticion entre autoridades	368	51%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	154	21%
	Informacion sobre bienes inmuebles	96	13%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	86	12%
	Prohibicion de enajenar	14	2%
<b>Total</b>		<b>718</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo = 1

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	100%
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13

Versión:03

Fecha: 20 - 06 - 2023

## Peticiones incompletas = 308

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	308	100%
<b>Total</b>		<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Traslado por competencia = 431

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	253	59%
	Notarias	117	27%
	Registraduría (Registros civiles)	39	9%
	Catastro	18	4%
	Curadurías	3	1%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	1	0%
<b>Total</b>		<b>431</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Otros = 92

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	92	100%
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

## Desistimiento expreso de la petición = 2

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	2	100%
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma con 4.376 interacciones con los ciudadanos, equivalentes al 41%, seguido del canal chat con un total de 3.451, equivalente al 32%. En tercer lugar el canal presencial con 1.450, equivalente al 13%. En cuarto lugar el correo electrónico con 1.124, equivalente al 10% y por último el canal telefónico con un 3% equivalente a 345 llamadas.
- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información recibidas en marzo correspondiente a 9.045 con abril equivalente a 10.746, se observa un crecimiento de un 19%.
- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.451 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 3% pasando de 3.341 en marzo a 3.451 en abril.
- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en 1% pasando de 348 en marzo a 345 en abril.
- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presentó un crecimiento de un 131% pasando de 486 en marzo a 1.124 en abril. De los cuales 1.124 se respondieron de manera inmediata y 638 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento de un 15% pasando de 3.802 en marzo a 4.376 en abril.
- Se observa un crecimiento de un 36% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.068 en marzo a 1.450 en abril.
- En abril, se atendieron 345 llamadas telefónicas por medio de la línea 01-8000-911616, correspondiente al 100%.
- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 2.171 lo que equivale al 50%. En segundo lugar están las peticiones entre autoridades con el 16%, equivalente a 718 solicitudes. En tercer lugar los reclamos con un total de 497 equivalente al 11%. En cuarto traslado por no competencia con 431 equivalente al 10% En quinto lugar las peticiones incompletas con 308, equivalente al 7%. y por último lugar las quejas con 147, equivalente al 3%.
- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 343, lo que equivale a un 19% mas frente a marzo con 1.828 solicitudes.

- De las 2.171 peticiones de información presentadas, las cinco más relevantes fueron información solicitud de corrección con 352 equivalente al 16%. En segundo lugar información general registral con 258 equivalente al 12%, seguido de trámite registral con 204 equivalente al 9%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 160 equivalente al 7% y por último información general áreas administrativas con 149 equivalente al 7%.
- Se recibieron 497 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite notarial con 191 equivalente al 38%, seguido trámite registral con 122 equivalente al 25%, servicios en línea con 55 equivalente al 11%, la mala prestación del servicio catastro con 53 equivalente al 11% y la demora en trámite registral con 23 equivalente al 5%.
- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 39, lo que equivale al 36% más frente a marzo con 108 .
- Las 147 quejas equivalen al 3%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 27 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 95 quejas contra notarios, lo que equivale al 10%. De 75 Curadores, se presentaron 6 quejas lo que equivale al 8%. Se presentaron 7 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y 12 contra Catastro.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un crecimiento de 67 lo que equivale a un 16% mas frente a marzo con 430 reclamos.
- Se recibieron 718 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 368 peticiones entre autoridades, 154 solicitudes inscripción medida cautelar, 96 información sobre bienes inmuebles, 86 solicitudes de cancelación de medida cautelar y 14 prohibiciones de enajenar.
- Se realizaron 431 traslados por no competencia equivalente al 10% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 253 traslados, 117 a notarias, 39 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 18 a Catastro, 3 a Curadurías y una a Gobernaciones (impuesto de registro).

# 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 PQRSDF 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 PQRSDF próximas a vencerse.
- Al presentarse una PQRSDF 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.
- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

# RECOMENDACIONES

- Todas las PQRSDf que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.
- Todas las PQRSDf deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial.