PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME AGOSTO 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

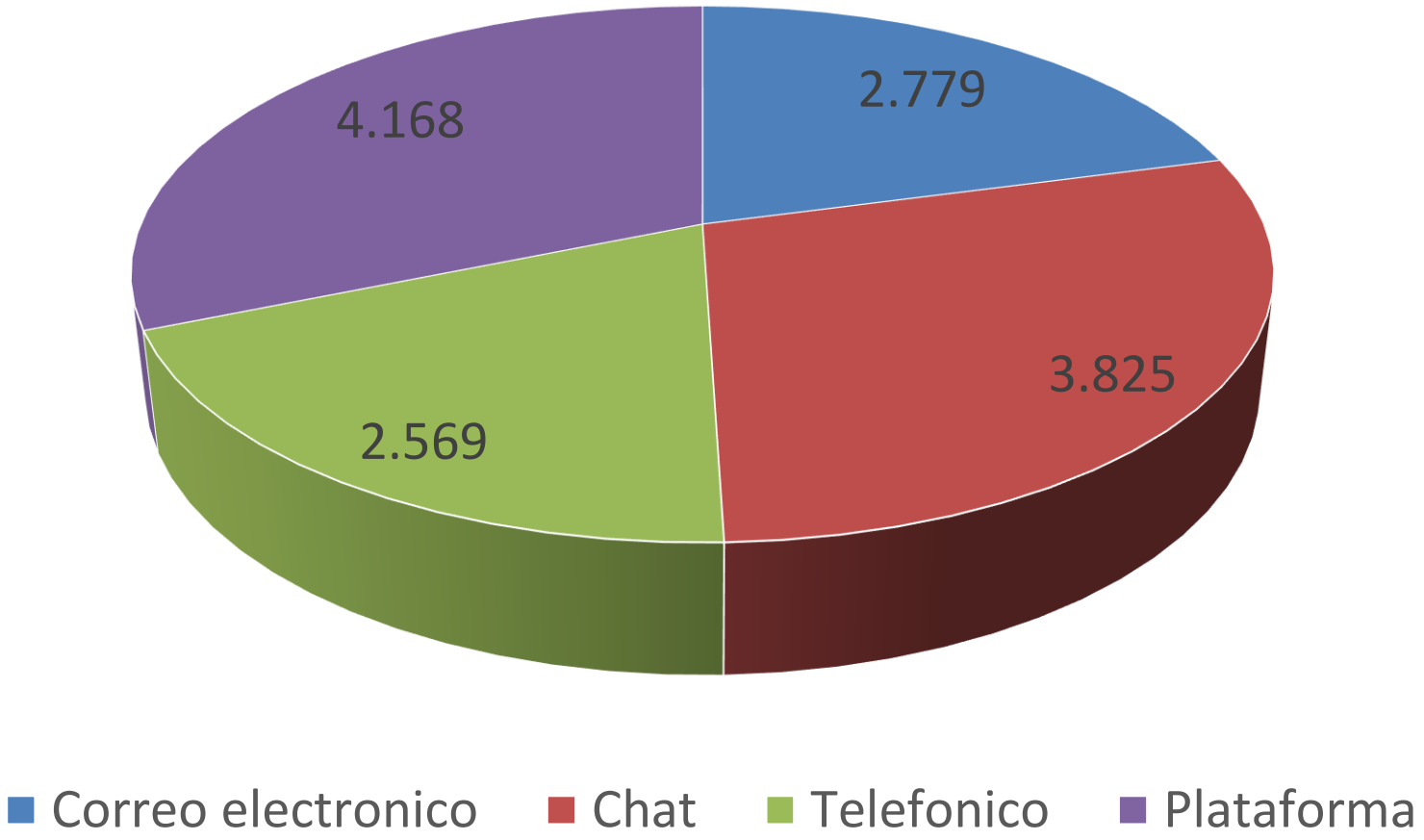
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 13.341

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Agosto	Porcentaje
Correo electronico	2.779	21%
Chat	3.825	29%
Telefonico	2.569	19%
Plataforma	4.168	31%
Total	**13.341**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



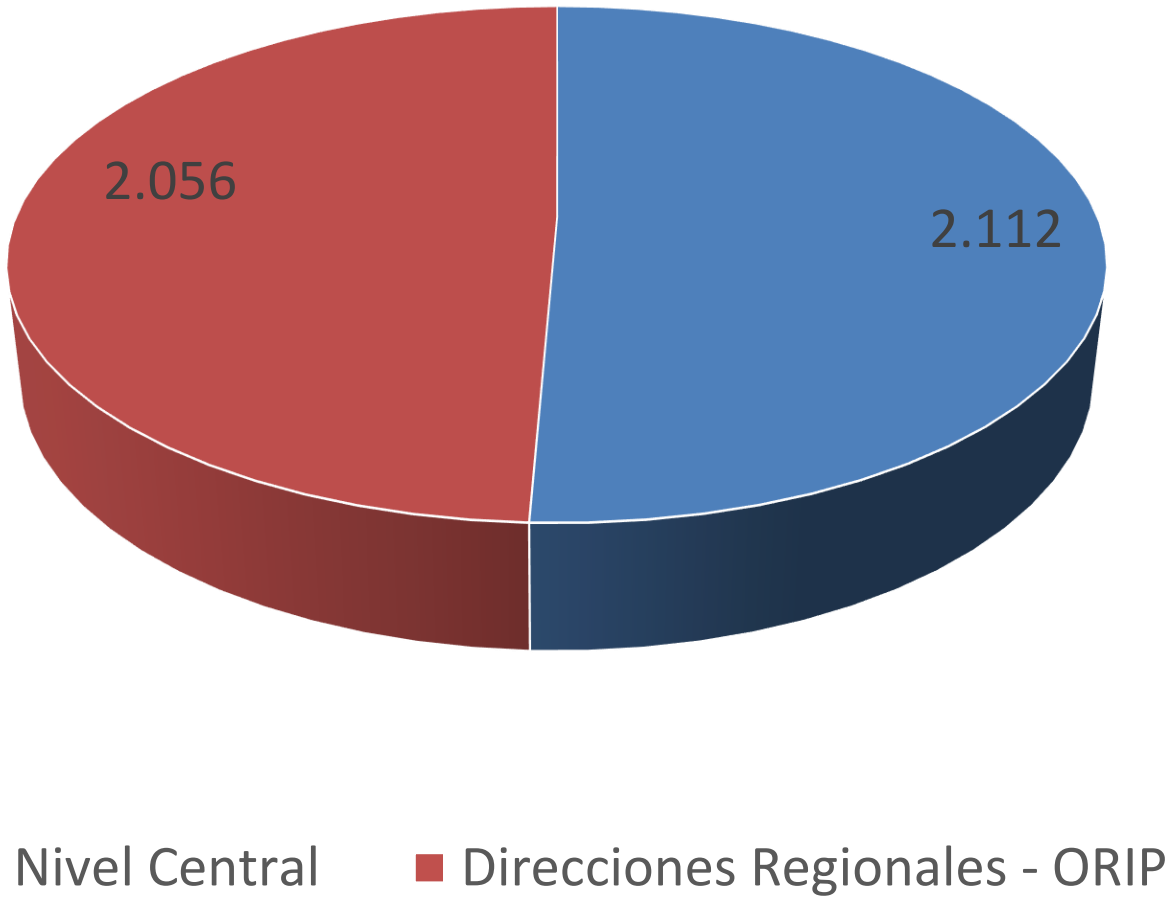
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.168

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.112	51%
Direcciones Regionales - ORIP	2.056	49%
Total	**4.168**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.112

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	72	20	52	-	52
Delegada para P.R.F De Tierras	364	178	186	-	186
Despacho del Superintendente	1	-	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	100	76	24	1	23
Direccion de Administracion Notarial	62	52	10	1	9
Direccion de Contratacion	14	3	11	-	11
Dirección de Talento Humano	43	43	-	-	-
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	278	36	242	7	235
Dirección Regional Pacifica	1	-	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	532	477	55	-	55
Oficina Asesora de Planeacion	9	5	4	1	3
Oficina Asesora Juridica	89	8	81	-	81
Oficina de Atención al Ciudadano	407	404	3	-	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	24	12	12	1	11
Oficina deTecnologias de la Información	35	27	8	-	8
Secretaria General	12	8	4	-	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	69	-	69	1	68
Total	**2.112**	**1.349**	**763**	**12**	**751**

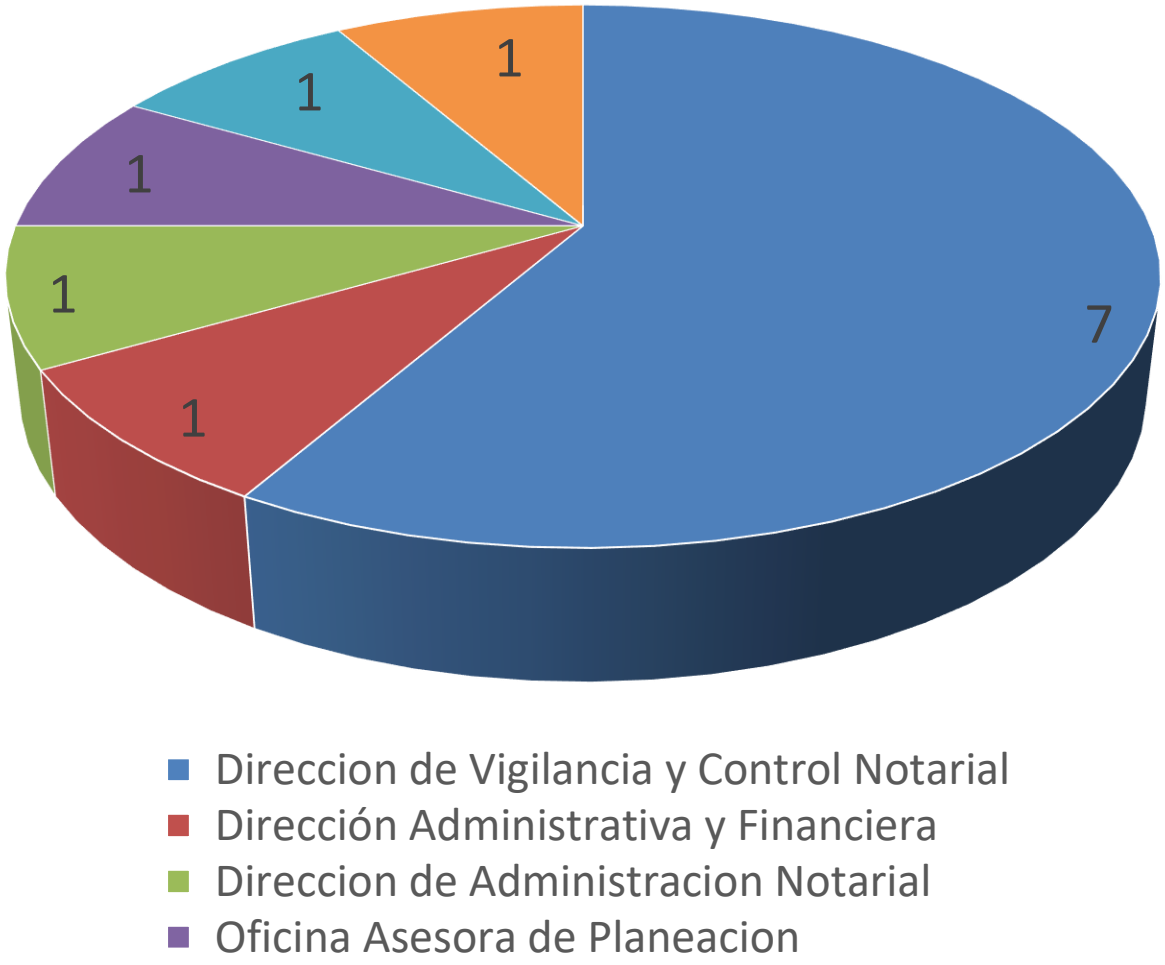
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de Agosto - Nivel Central = 12

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	7
Dirección Administrativa y Financiera	1
Direccion de Administracion Notarial	1
Oficina Asesora de Planeacion	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1
Total	**12**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599	541	483	506	421	358
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2	1	20	26	10
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-	-	-	1
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6	2	4	4	-
Oficina Asesora de Planeación								1
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	1	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	5	6	-	1	10
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	11	2	1	7	6	13
Direccion Administracion Notarial	-	-	-	-	1	1	9	6
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1	4	12	13	1	5
Secretaria General	-	-	1	-	1	-	1	1
Regional Andina	-	-	-	-	1	-	-	-
Total	**762**	**655**	**618**	**565**	**509**	**551**	**469**	**405**
		-14%	**-6%**	**-9%**	**-10%**	**8%**	**-15%**	**-14%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

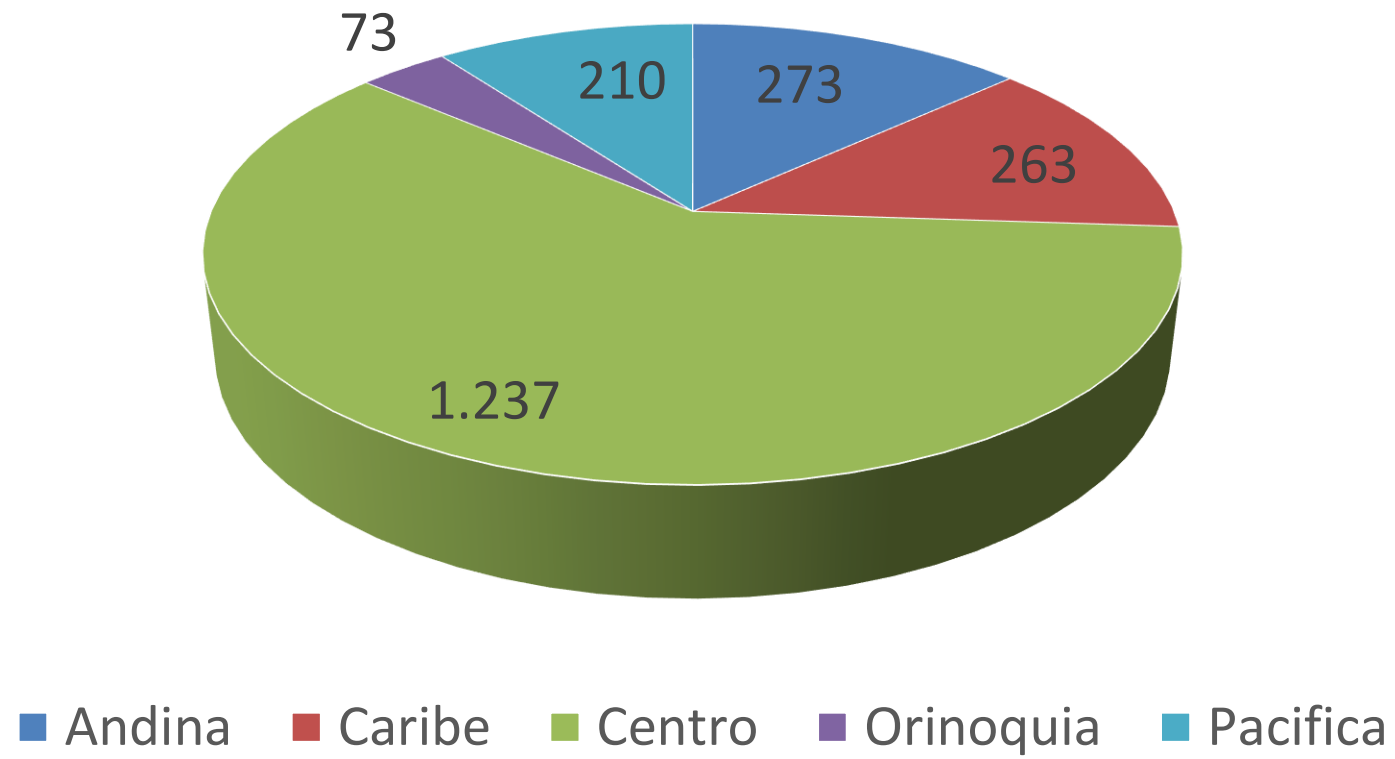
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.056

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	273	204	69	4	65
Caribe	263	172	91	10	81
Centro	1.237	475	762	15	747
Orinoquia	73	60	13	1	12
Pacifica	210	114	96	4	92
Total	**2.056**	**1.025**	**1.031**	**34**	**997**

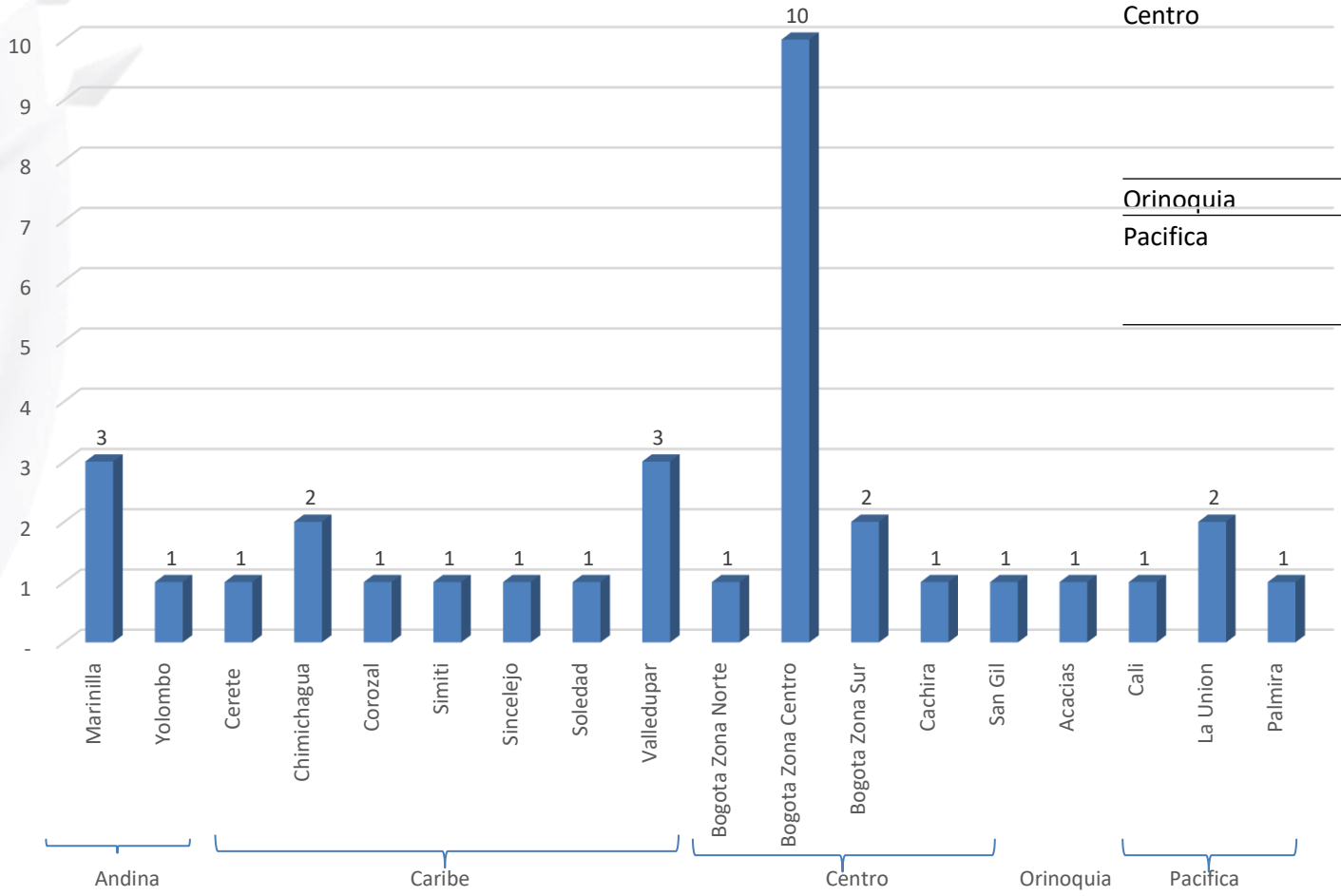
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de agosto - ORIP = 34

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	3
	Yolombo	1
Caribe	Cerete	1
	Chimichagua	2
	Corozal	1
	Simiti	1
	Sincelejo	1
	Soledad	1
	Valledupar	3
Centro	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	10
	Bogota Zona Sur	2
	Cachira	1
	San Gil	1
Orinoquia	Acacias	1
Pacifica	Cali	1
	La Union	2
	Palmira	1
	Total	**34**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Andina	1	-	1	13	10	3	9	22
Centro	58	43	38	68	166	140	156	237
Caribe	2	-	1	20	19	15	21	78
Pacífica	1	1	-	7	44	44	48	58
Orinoquia	-	-	3	12	7	9	8	1
Total	**62**	**44**	**43**	**120**	**246**	**211**	**242**	**396**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Andina	Andes	-	-	-	-	-	-	-	1
	Armenia	-	-	-	1	-	-	2	2
	Apartado	-	-	-	-	-	1	1	-
	Bolívar	-	-	-	-	-	-	-	2
	Calarca	-	-	-	3	-	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	-	-	1	-	-	1
	Girardota	-	-	-	-	-	-	1	1
	La Unión	-	-	-	1	-	-	-	-
	Marinilla	1	-	-	2	6	-	1	7
	Manzanares	-	-	-	-	-	-	1	1
	Medellin Zona Norte	-	-	-	4	-	-	-	-
	Montelibano	-	-	-	1	-	-	-	-
	Puerto Berrio	-	-	-	1	1	-	-	-
	Santa Rosa de Cabal	-	-	-	-	1	1	2	3
	Segovia	-	-	-	-	-	1	1	-
	Tamesis	-	-	1	-	-	-	-	-
	Turbo	-	-	-	-	-	-	-	3
	Yarumal	-	-	-	-	1	-	-	-
	Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	1
	Total	**1**	**-**	**1**	**13**	**10**	**3**	**9**	**22**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Fuente: Plataforma SISG

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-	-	14	1	2	6
	Bogota Zona Centro	37	22	13	41	30	58	15	143
	Bogota Zona Sur	19	20	18	4	84	49	114	45
	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-
	Caqueza	-	-	2	2	2	3	-	-
	Cachira	-	-	-	-	-	-	1	3
	Chaparral	-	-	-	-	1	5	5	6
	Choconta	-	-	-	2	2	-	-	-
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1
	El Cocuy	-	-	-	-	1	1	-	-
	Facatativa	-	-	-	1	-	-	-	-
	Fresno	-	-	-	1	-	-	-	-
	Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-
	Honda	-	-	-	-	-	1	-	-
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	1
	Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	-	1	1	2
	Moniquira	-	-	-	1	1	3	-	-
	Libano	1	-	-	-	1	1	1	3
	La Mesa	1	-	2	3	4	1	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	1
	Pacho	-	-	-	-	-	1	3	3
	Pitalito	-	-	-	1	6	10	11	13
	Piedecuesta	-	-	1	1	-	-	-	1
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	2
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1
	Purificacion	-	-	-	1	1	2	-	-
	San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1
	San Vicente del Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	2
	Soacha	-	-	1	3	19	1	2	2
	Socha	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tunja	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	1	-
	Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-
	Total	**58**	**43**	**38**	**68**	**166**	**140**	**156**	**237**

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	4	-	-	-
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-	2	11
	Cerete	-	-	-	-	-	-	-	5
	Cienaga	-	-	-	1	1	1	1	2
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1	1	2
	Corozal	-	-	-	-	1	3	6	10
	El Banco	-	-	-	2	2	2	2	3
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	4	-	1	1	-
	Fundacion	-	-	-	1	2	1	-	-
	Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-
	Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	1
	San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-	-	-
	San Marcos	-	-	-	-	-	-	1	2
	Sahagun	-	-	-	-	3	-	-	-
	Simiti	-	-	-	1	-	-	-	1
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	3	6
	Soledad	1	-	-	-	1	-	3	11
	Plato	-	-	-	1	3	3	-	-
	Valledupar	-	-	-	-	-	-	1	24
	Total	**2**	**-**	**1**	**20**	**19**	**15**	**21**	**78**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Pacífica	Barbacoas	-	-	-	2	2	-	-	-
	Bolívar (Cauca)	-	-	-	-	2	2	2	2
	Buenaventura	-	-	-	2	2	-	-	-
	Buga	-	-	-	-	2	-	-	-
	Cali	-	-	-	-	7	2	25	14
	Cartago	-	-	-	-	9	11	9	12
	Ipiales	-	-	-	-	2	3	2	7
	La Union	-	-	-	-	2	2	3	6
	Pasto	-	1	-	-	6	2	1	6
	Palmira	-	-	-	1	6	14	-	4
	Popayan	-	-	-	2	-	2	2	3
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1	1	1
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3	1	2
	Sevilla	-	-	-	-	1	-	-	-
	Tumaco	-	-	-	-	1	1	1	-
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1	1	1
	Total	**1**	**1**	**-**	**7**	**44**	**44**	**48**	**58**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

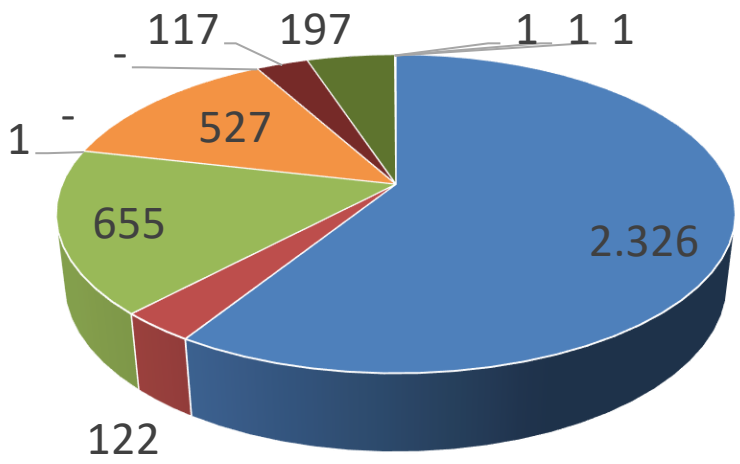
Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2	-	-	-	-
	Florencia	-	-	-	4	-	-	-	-
	Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-
	Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	1
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2	3	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5	2	-
	Puerto López	-	-	1	2	-	2	2	-
	San Martin	-	-	-	1	-	-	1	-
	San Vicente del Caguán	-	-	1	1	1	-	-	-
	Total	**-**	**-**	**3**	**12**	**7**	**9**	**8**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias por corrupcion
- Peticion entre Autoridades
- Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo
- Peticiones Incompletas
- Traslado No Competencia
- Otros
- Desistimiento expreeso de la Peticion
- Felicitaciones

N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.326	59%
2	Quejas	122	3%
3	Reclamos	655	17%
4	Sugerencias	1	0%
5	Denuncias por corrupcion	-	0%
6	Peticion entre Autoridades	527	13%
7	Peticion de Informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	0%
8	Peticiones Incompletas	117	3%
9	Traslado No Competencia	197	5%
10	Otros	1	0%
11	Desistimiento expreeso de la Peticion	1	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.326

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	361	16%
	Solicitud orientacion registral	214	9%
	Información General Registral	206	9%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	131	6%
	Informacion estado tramite registral	118	5%
	Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	118	5%
	Interés Particular	110	5%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	105	5%
	Información General Notarial	97	4%
	Información General áreas administrativas	85	4%
	Consultas Jurídicas	79	3%
	Solicitud de Documentos	74	3%
	Solicitud prohibición de enajenar	74	3%
	Información estado proceso de registro	58	2%
	Tramite nivel central	46	2%
	Formalización	44	2%
	Actualización base de datos	37	2%
	Numero de matricula por traslado	33	1%
	Tramite registral	31	1%
	Recurso de reposición	29	1%
	Estado actuación administrativa	27	1%
	Solicitud orientación notarial	26	1%
	Estado recurso apelación	21	1%
	Devolución de dinero Certificado de Tradición	21	1%
	Estado recurso reposicion	18	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	18	1%
	Certificado especial de pertenencia	17	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	15	1%
	Solicitud convenio VUR	15	1%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	14	1%
	Recurso de apelacion	11	0%
	Solicitud certificacion de aportes	10	0%
	Certificado de no propiedad	9	0%
	Solicitud bono pensional	8	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	7	0%
	Curadurias	7	0%
	Información estado solicitud corrección	6	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	6	0%
	Informacion estadistica	5	0%
	Informes de Congresistas	3	0%
	Informacion Testamento	3	0%
	Soporte certificados de tradición en línea	2	0%
	Restitucion de turno	2	0%
	Informacion Sucesion	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Solicitud informacion documentos notarias	1	0%
	Total	**2.326**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 122

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	26	21%
	Notario	80	66%
	Curador	4	3%
	Funcionario	12	10%
	Total	**122**	**100%**

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcenatje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	26	13%
	Notarios	907	80	9%
	Curador	75	4	5%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	12	0,5%
			122	

Categoría Reclamos = 655

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	276	42%
	Tramite Notarial	70	11%
	Demora tramite registral	58	9%
	Solicitud de corrección	57	9%
	Demora proceso de registro	42	6%
	Servicios en Línea	35	5%
	Demora corrección	21	3%
	No prestacion del servicio notarial	20	3%
	Tramite Nivel central	13	2%
	Mala prestación del servicio registral	12	2%
	Mala prestación del servicio notarial	9	1%
	Corrección base de datos	8	1%
	No prestación del servicio registral	6	1%
	Error de base de datos	5	1%
	Demora en devolución dinero derechos de registro	5	1%
	Devolución dinero servicios en línea	4	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	3	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	2	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	2	0%
	Demora actuacion administrativa	2	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	2	0%
	No prestacion del servicio nivel central	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Demora correcion error de digitacion u ortografico	1	0%
	Total	**655**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Sugerencias = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	100%

Categoría Denuncia = 0

Categoría Peticiones entre autoridades = 527

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	370	70%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	31	6%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	17	3%
	Prohibicion de enajenar	55	10%
	Informacion sobre bienes inmuebles	54	10%
	Total	**527**	**100%**

Categoría Peticiones incompletas = 117

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticion incompletas	117	100%

Categoría traslado por no competencia = 197

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado de No competencia	Traslados	71	36%
	Notarias	78	40%
	Catastro	7	4%
	Registraduria (Registros civiles)	39	20%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	2	1%
	Total	**197**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	1	100%

Categoría Desistimiento = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la Peticion	Desistimiento expreso de la Peticion	1	100%

Categoría Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual - Plataforma con un total de 4.168, equivalente al 31 %, seguido del chat con un 29%. En tercer lugar se encuentra el correo electrónico con un 21% y finalmente el canal telefónico con un 19%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información del mes agosto (13.341) con el mes de julio (13.680), se observa un decrecimiento del 2%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.825 ciudadanos, incrementándose el porcentaje de atenciones por este canal en un 9% pasando de 3.517 en julio a 3.825 atenciones en agosto.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, disminuyó en un 22% pasando de 3.273 en julio a 2.569 en agosto.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un incremento de un 14% pasando de 2.440 en julio a 2.779 en agosto. De los cuales 851 se respondieron de manera inmediata y 1.928 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 6% pasando de 4.450 en julio a 4.168 en agosto.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.326 lo que equivale al 59%. En segundo lugar están los reclamos con un total 655 reclamos equivalente al 17% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 13%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 200, lo que equivale al 7%, mas frente al mes de julio con 2.771 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron sobre solicitud de corrección con 361, lo que equivale al 16%. En segundo lugar están las solicitudes de orientación registral con un total de 214 lo que equivale al 9%. En tercer lugar están las solicitudes de información general registral con 206, equivalente al 9% y en cuarto lugar las solicitudes de información general sobre formalización, restitución y protección de tierras con 131, equivalente al 6%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 44, lo que equivale al 6%, menos frente al mes de julio con 699 reclamos.

- El porcentaje mas alto de reclamos es por tramites registrales con 276 equivalente al 42%, tramites notariales con 70, equivalente al 11% , demora tramite registral con 58 equivalente al 9% , solicitud de corrección con 57 equivalente al 9% y demora en proceso de registro con 42 equivalente al 6%.

CONCLUSIONES

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa una disminución de 9, lo que equivale al 7%, menos frente al mes de julio con 131 quejas.

- Las 122 quejas equivalen al 3%, distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 26 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 13%. De 907 Notarias, se presentaron 80 quejas contra notarios, lo que equivale al 9%. De 75 Curadurías, se presentaron 4 quejas contra Curadores, lo que equivale al 5% y se presentaron 12 quejas contra funcionarios.

- Se recibieron 527 peticiones entre autoridades equivalente al 13% y se realizaron 197 traslados por no competencia equivalente al 5%, distribuidas de la siguiente manera: 78 a notarias, traslados 71, Registraduría Nacional del Estado Civil con 39 registros civiles , 7 a Catastro y 2 a las Gobernaciones por tema de impuesto de registro.