INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

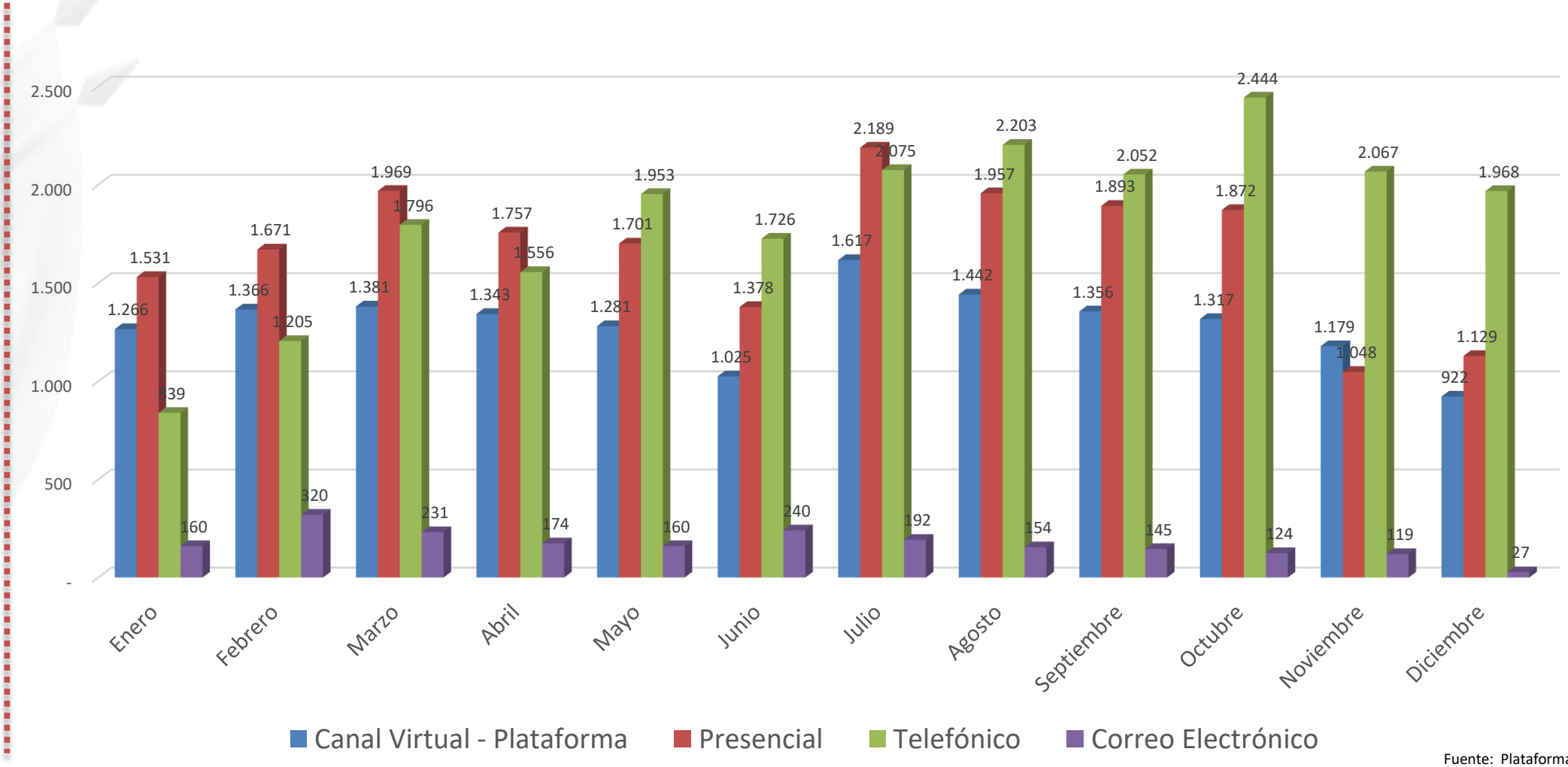
RESUMEN 2019

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD radicadas por canales de atención

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	1.266	1.366	1.381	1.343	1.281	1.025	1.617	1.442	1.356	1.317	1.179	922	**15.495**	**26%**
Presencial	1.531	1.671	1.969	1.757	1.701	1.378	2.189	1.957	1.893	1.872	1.048	1.129	**20.095**	**34%**
Telefónico	839	1.205	1.796	1.556	1.953	1.726	2.075	2.203	2.052	2.444	2.067	1.968	**21.884**	**37%**
Correo Electrónico	160	320	231	174	160	240	192	154	145	124	119	27	**2.046**	**3%**
Total Mes	**3.796**	**4.562**	**5.377**	**4.830**	**5.095**	**4.369**	**6.073**	**5.756**	**5.446**	**5.757**	**4.413**	**4.046**	**59.520**	**100%**

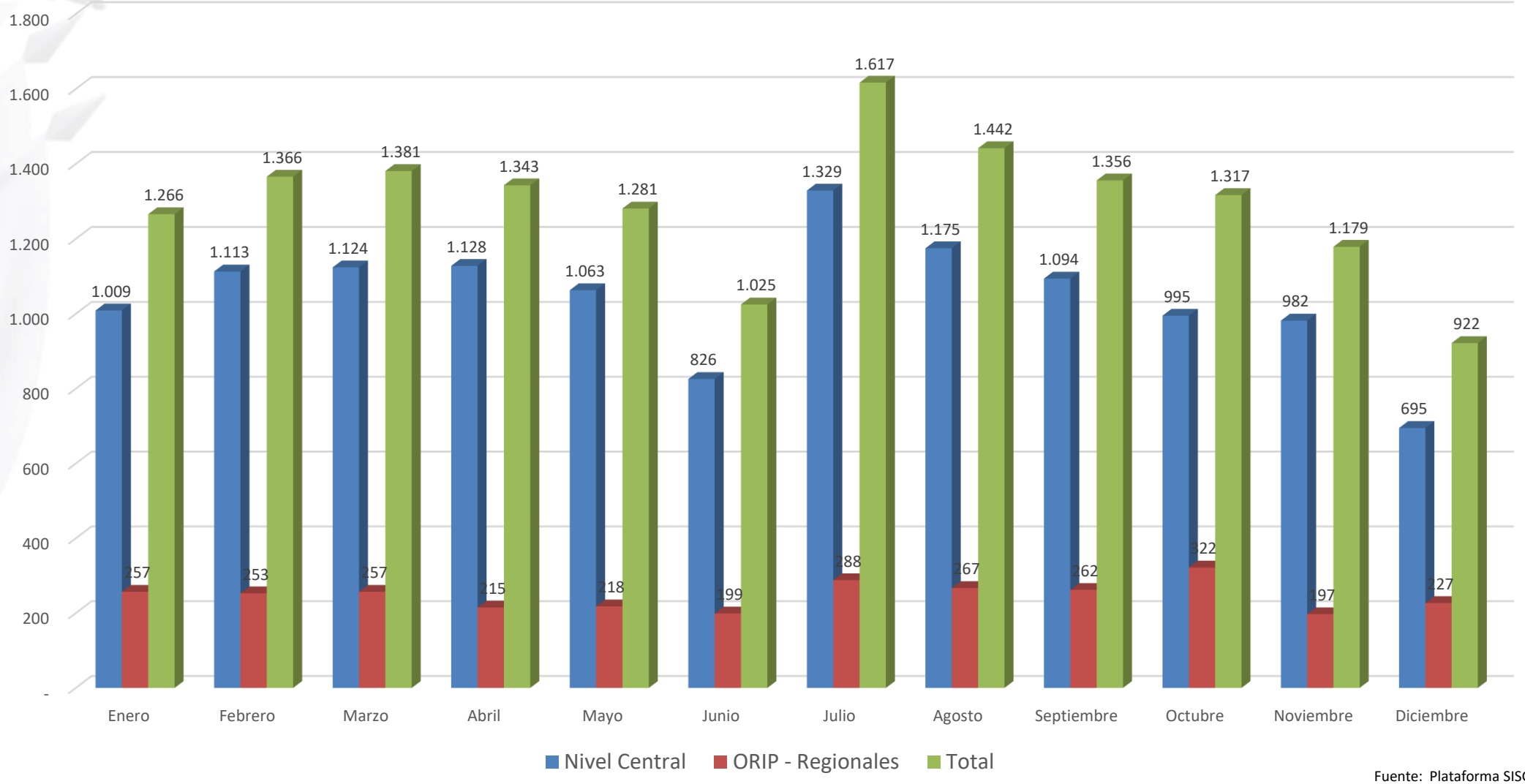


Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	Porcentaje
Nivel Central	1.009	1.113	1.124	1.128	1.063	826	1.329	1.175	1.094	995	982	695	**12.533**	**81%**
ORIP - Regionales	257	253	257	215	218	199	288	267	262	322	197	227	**2.962**	**19%**
Total	**1.266**	**1.366**	**1.381**	**1.343**	**1.281**	**1.025**	**1.617**	**1.442**	**1.356**	**1.317**	**1.179**	**922**	**15.495**	**100%**

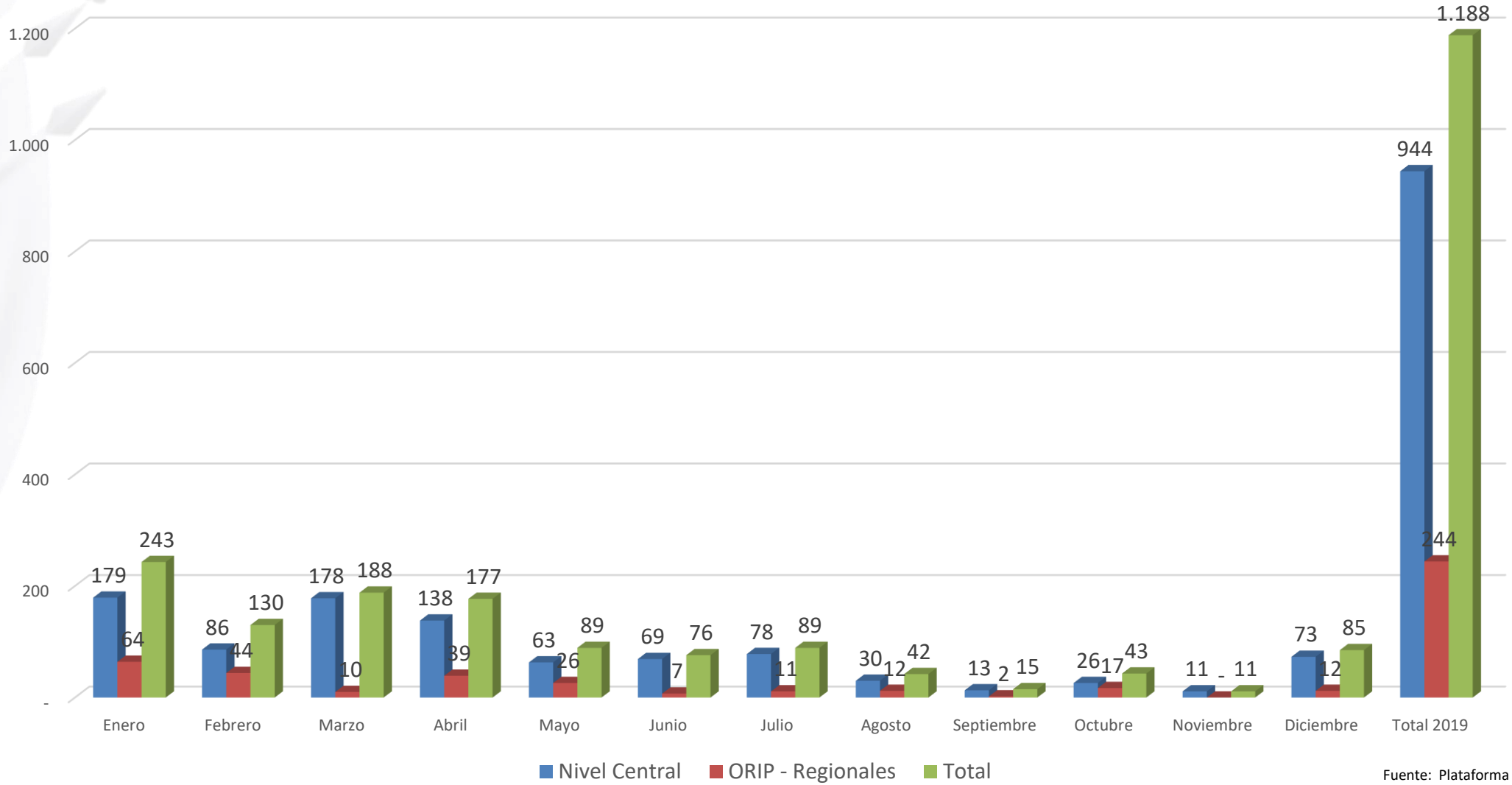


Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019
Nivel Central	179	86	178	138	63	69	78	30	13	26	11	73	**944**
ORIP - Regionales	64	44	10	39	26	7	11	12	2	17	-	12	**244**
Total	**243**	**130**	**188**	**177**	**89**	**76**	**89**	**42**	**15**	**43**	**11**	**85**	**1.188**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas

Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Radicadas 2019
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	166	165	160	202	170	154	248	253	242	258	132	201	2.351
Dirección Administrativa y Financiera	74	70	90	77	71	46	94	98	68	57	81	51	877
Delegada para P.R.F. de Tierras	75	35	54	47	38	36	36	66	64	64	64	38	617
Oficina Asesora Juridica	82	108	84	95	97	78	142	131	115	86	55	53	1.126
Dirección de Talento Humano	9	14	8	9	8	20	13	24	12	9	4	10	140
Dirección Técnica de Registro	133	120	114	84	107	69	150	101	89	82	102	55	1.206
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Notariado	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Direccion de Contratacion	1	3	4	2	4	2	6	3	5	-	14	5	49
Oficina de Control Disciplinario Interno	11	19	17	29	22	18	32	13	25	31	13	9	239
Delegada para el Registro	61	66	51	35	66	73	97	103	100	81	80	65	878
Despacho del Superintendente	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direccion de Administracion Notarial	24	27	37	25	59	47	59	70	42	39	18	17	464
Oficina Asesora de Planeacion	4	9	4	-	-	5	4	14	8	2	8	4	62
Oficina de Atencion al Ciudadano	338	441	468	498	390	248	377	255	281	248	390	157	4.091
Oficina de Tecnologias de la Informacion	7	9	7	6	8	12	48	23	20	15	4	10	169
Secretaria General	4	6	4	4	3	5	4	3	3	2	4	1	43
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	18	21	20	12	19	13	15	17	18	19	13	18	203
Direccion Regional Andina	-	-	1	1	-	-	4	-	-	1	-	-	7
Direccion Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Direccion Regional Centro	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	3
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Total	**1.009**	**1.113**	**1.124**	**1.128**	**1.063**	**826**	**1.329**	**1.175**	**1.094**	**995**	**982**	**695**	**12.533**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidas 2019
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	96	63	126	94	39	45	62	15	10	19	11	68	648
Dirección Administrativa y Financiera	40	13	31	15	7	8	8	3	1	3	-	3	132
Delegada para P.R.F. de Tierras	18	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	21
Oficina Asesora Juridica	7	4	6	9	12	4	2	2	-	1	-	-	47
Dirección de Talento Humano	6	4	7	7	2	10	4	6	-	2	-	-	48
Dirección Tecnica de Registro	6	-	2	5	-	-	-	-	-	1	-	-	14
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Delegada para el Notariado	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direccion de Contratacion	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	-	-	-	2	1	-	1	1	-	-	-	5
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaria General	-	1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	5
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	1	-	-	2	2	1	-	-	-	6
Direccion Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Centro	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**179**	**86**	**178**	**138**	**63**	**69**	**78**	**30**	**13**	**26**	**11**	**73**	**944**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 22 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 24 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	677	711	795	671	413	372	334	243	739	774
Dirección Administrativa y Financiera	125	72	109	129	25	13	5	9	7	8
Dirección de Talento Humano	19	21	28	17	13	16	11	2	3	-
Direccion Regional Orinoquia	1	1	1	3	3	2	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	45	24	22	43	1	5	-	4	10	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-
Direccion Regional Centro	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Tecnica de Registro	9	6	3	-	1	-	-	1	-	-
Direccion de Contratacion	5	2	5	2	-	-	-	-	1	1
Delegada para el Registro	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Direccion de Administracion Notarial	-	1	4	-	-	1	1	1	-	-
Secretaria General	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Andina	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Total	**904**	**839**	**972**	**873**	**458**	**411**	**352**	**260**	**761**	**784**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP - Regional	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Andina	20	-	22	10	-	25	50	43	56	44	40	28	338
Caribe	43	-	46	42	-	32	34	51	27	39	24	31	369
Centro	165	-	152	143	-	104	161	146	149	187	103	132	1.442
Orinoquia	9	-	13	7	-	25	15	11	18	20	16	25	159
Pacifica	20	236	24	13	235	13	28	16	12	32	14	11	654
Total	**257**	**253**	**257**	**215**	**218**	**199**	**288**	**267**	**262**	**322**	**197**	**227**	**2.962**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

ORIP por Región	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Andina	2	-	-	2	6	1	1	-	-	1	-	-	13
Caribe	8	9	2	2	-	2	1	2	-	3	-	-	29
Centro	50	32	7	33	17	3	6	9	1	10	-	11	179
Orinoquia	-	2	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	5
Pacifica	4	1	1	1	2	1	3	1	1	2	-	1	18
Total	**64**	**44**	**10**	**39**	**26**	**7**	**11**	**12**	**2**	**17**	**-**	**12**	**244**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Radicadas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Andina	Apartado	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3
	Amalfi	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
	Armenia	-		3	3	-	6	7	13	21	18	-	10	81
	Bolivar	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	3
	Caucasia	-		2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
	Dabeiba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Dosquebradas	-		-	-	-	-	-	1	2	1	1	-	5
	Frontino	3		4	-	-	-	-	-	-	-	9	-	16
	Fredonia	-		-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Girardota	1		-	1	-	-	2	-	-	1	-	-	5
	Jerico	1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	La Ceja	1		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	La Dorada	-		-	-	-	-	-	2	-	1	2	-	5
	Marinilla	-	-	-	1	-	-	2	-	2	1	-	1	7
	Medellin Norte	5		2	3	-	2	8	1	9	4	12	5	51
	Medellin Sur	7		6	2	-	9	20	17	14	8	10	7	100
	Neira	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
	Pereira	-		1	-	-	1	2	-	1	2	-	2	9
	Pensilvania	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	Puerto Berrio	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	Rionegro	1		3	-	-	4	3	5	2	1	-	1	20
	Riosucio	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	4
	Salamina	-		-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Santa Fe de Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
	Santa Barbara	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
	Santo Domingo	-		-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3
	Santuario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	Segovia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
	Yarumal	-		1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Yolombo	1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Total	**20**	**-**	**22**	**10**	**-**	**25**	**50**	**43**	**56**	**44**	**40**	**28**	**338**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Radicadas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	Barranquilla	5		14	6	-	2	6	20	8	5	5	6	77
	Cartagena	14		9	15	-	14	13	11	9	13	8	10	116
	Cerete	-	-	2	2	-	-	1	2	3	-	-	2	12
	Chimichagua	1		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Corozal	4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	El Carmen de Bolivar	1		-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
	Fundacion	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2
	Lorica	2		4	3	-	2	1	3	-	-	-	2	17
	Maicao	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Magangue	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4
	Mompos	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Monteria	4		2	4	-	3	2	2	-	1	-	1	19
	Plato	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	3
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	3
	Sabanalarga	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
	Sahagun	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	2	6
	San Juan del Cesar	1		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	San Andres Isla	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	2	-	6
	Santa Marta	6		3	3	-	3	2	3	1	4	3	3	31
	Simiti	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
	Sincelejo	3		-	1	-	2	-	2	-	1	5	-	14
	Sitionuevo	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	3
	Soledad	2		4	6	-	1	2	3	3	4	-	1	26
	Valledupar	-	-	2	-	-	-	3	1	-	5	-	1	12
	Total	**43**	**-**	**46**	**42**	**-**	**32**	**34**	**51**	**27**	**39**	**24**	**31**	**369**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Radicadas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Centro	Armero	2		-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4
	Barrancabermeja	-	-	2	-	-	-	-	1	-	4	-	-	7
	Barichara	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Bogota Zona Norte	33		34	25	-	9	23	27	21	24	13	28	237
	Bogota Zona Centro	64		58	46	-	51	49	42	51	65	44	44	514
	Bogota Zona Sur	22		23	28	-	12	30	29	32	39	17	22	254
	Bucaramanga	4		5	4	-	3	7	7	3	6	3	3	45
	Caqueza	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	3
	Charala	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Chaparral	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2
	Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
	Chiquinquira	1		-	1	-	-	-	2	1	1	2	1	9
	Choconta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Convencion	-	-	-	-	-	-	-		1	-	-	1	2
	Cucuta	1		1	3	-	1	-	2	2	3	-	2	15
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1	1	1	-	-	5
	Espinal	1		1	-	-	2	2	-	-	-	-	-	6
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
	Facatativa	8		2	3	-	2	3	3	4	6	1	-	32
	Fresno	1		1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	4
	Fusagasuga	-	-	1	1	-	-	4	-	1	-	-	-	7
	Gacheta	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
	Garzon	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	4
	Girardot	2		2	-	-	1	4	-	2	3	2	3	19
	Guaduas	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Guamo	1		-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	4
	Guateque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Honda	4		1	-	-	2	-	-	-	-	1	-	8
	Ibague	-	-	3	4	-	3	5	4	2	1	2	4	28
	La Mesa	1		-	2	-	-	-	-	1	3	-	-	7
	Libano	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2
	Melgar	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	1	-	6
	Moniquira	1		-	-	-	-	1	-	-	1	1	2	6
	Montelibano	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3
	Neiva	3		1	-	-	-	5	5	4	2	-	-	20
	Ocaña	-	-	2	3	-	-	2	-	2	1	1	-	11
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Pamplona	-	-	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-	5
	Piedecuesta	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	2	5
	Pitalito	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2	1	5
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Purificacion	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	3
	Salazar	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	3
	San Gil	-	-	-	-	-	1	2	1	-	-	1	-	5
	San Andres (Santander)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	San Vicente del Caguan	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	San Vicente de Chucurri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Santa Rosa de Viterbo	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
	Soacha	9		5	5	-	7	9	11	9	8	2	8	73
	Socha	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Socorro	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	3
	Sogamoso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	Tunja	3		3	2	-	2	3	3	-	1	1	1	19
	Ubate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
	Velez	2		-	-	-	-	-	1	1	2	-	1	7
	Zipaquira	2		2	2	-	1	5	3	1	7	2	-	25
	Total	**165**	**-**	**152**	**143**	**-**	**104**	**161**	**146**	**149**	**187**	**103**	**132**	**1.442**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Radicadas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Orinoquia	Acacias	1	-	-	-	-	5	3	5	11	5	-	10	40
	Arauca	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
	Florencia	-	-	-	1	-	1	3	-	-	1	1	-	7
	Leticia	1		3	-	-	-	-	-	1	1	2	-	8
	Mitu	1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Mocoa	2		-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	4
	San Martin	1		1	-	-	1	-	-	2	2	4	5	16
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
	Orocue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
	Paz de Ariporo	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Puerto Asis	-	-	-	-	-	5	-	-	-	2	-	-	7
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
	Puerto Lopez	-	-	1	-	-	3	-	1	-	-	-	-	5
	Villavicencio	3		8	3	-	9	3	3	1	4	7	6	47
	Yopal	-	-	-	3	-	-	3	-	3	2	2	2	15
	Total	**9**	**-**	**13**	**7**	**-**	**25**	**15**	**11**	**18**	**20**	**16**	**25**	**159**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Radicadas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Radicadas Enero	Radicadas Febrero	Radicadas Marzo	Radicadas Abril	Radicadas Mayo	Radicadas Junio	Radicadas Julio	Radicadas Agosto	Radicadas Septiembre	Radicadas Octubre	Radicadas Noviembre	Radicadas Diciembre	Total Radicadas 2019
Pacifica	Buenaventura	1		-	-	-	2	1	-	-	3	-	-	7
	Barbacoas	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Buga	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	4
	Cali	11		14	5	-	6	14	8	7	17	8	7	97
	Caloto	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Cartago	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	4
	La Cruz	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Guapi	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Ipiales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	3
	Palmira	1		1	1	-	-	2	1	1	3	1	-	11
	Pasto	-	-	2	1	-	4	3	3	-	2	2	-	17
	Patia El Bordo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Popayan	3		1	2	-	1	4	1	1	2	2	1	18
	Quibdo	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	3
	Roldanillo	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2
	Samaniego	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Santander de Chilichao	2		-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
	Silvia	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Tulua	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
	Tumaco	2		-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
	Total	**20**	**-**	**24**	**13**	**-**	**13**	**28**	**16**	**12**	**32**	**14**	**11**	**183**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Andina	Apartado	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	Amalfi	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Jerico	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Girardota	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Medellín Zona Norte	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Marinilla	-	-	-	-	5	-	1	-	-	-	-	-	6
	Rionegro	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Total	**2**	**-**	**-**	**2**	**6**	**1**	**1**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**13**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Caribe	Barranquilla	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	Cartagena	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Cerete	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	Chimichagua	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Corozal	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Sabanalarga	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Sahagun	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	San Juan del Cesar	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Simiti	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
	Soledad	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4
	Plato	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Total	**8**	**9**	**2**	**2**	**-**	**2**	**1**	**2**	**-**	**3**	**-**	**-**	**29**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Centro	Bogotá Zona Norte	4	21	-	2	1	1	-	-	-	-	-	1	30
	Bogota Zona Centro	33	7	5	12	3	-	1	8	-	5	-	5	79
	Bogota Zona Sur	5	1	2	13	9	2	4	-	1	-	-	3	40
	Bucaramanga	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Caqueza	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Chaparral	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
	Charala	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Cucuta	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Espinal	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Fresno	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Libano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Melgar	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Moniquira	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	Soacha	3	1	-	-	2	-	-	-	-	2	-	-	8
	Pitalito	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Purificacion	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Velez	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Zipaquira	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Total	**50**	**32**	**7**	**33**	**17**	**3**	**6**	**9**	**1**	**10**	**-**	**11**	**179**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Orinoquia	Puerto Asis	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	San Martin	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	San Jose del Guaviare										1	-	-	1
	Yopal	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Total	**-**	**2**	**-**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**5**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD Vencidas por Regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Pendientes Vencidas Enero	Pendientes Vencidas Febrero	Pendientes Vencidas Marzo	Pendientes Vencidas Abril	Pendientes Vencidas Mayo	Pendientes Vencidas Junio	Pendientes Vencidas Julio	Pendientes Vencidas Agosto	Pendientes Vencidas Septiembre	Pendientes Vencidas Octubre	Pendientes Vencidas Noviembre	Pendientes Vencidas Diciembre	Pendientes Vencidas Totales
Pacifica	Buenaventura	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Cali	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	Cartago	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Palmira	1	-	-	1	-	-	2	-	-	1	-	-	5
	Pasto	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2
	Popayan	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	3
	Tumaco	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
	Samaniego	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Santander de Chilichao	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Total	**4**	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**3**	**1**	**1**	**2**	**-**	**1**	**18**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 19 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 28 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de diciembre)
Andina	Marinilla	-	2	3	4	2	2	-	-	-	-
	Giraradota	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Yarumal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centro	Bogota Zona Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Bogota Zona Centro	-	-	-	-	8	17	-	5	1	8
	Bogota Zona Sur	10	7	24	11	10	17	-	-	17	24
	El Cocuy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Fresno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Libano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Soacha	2	-	1	1	1	-	-	2	1	-
	Charala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	La Mesa	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Moniquira	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Caribe	Barranquilla	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Cartagena	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Chimichagua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Corozal	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Monteria	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Sabanalarga	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Soledad	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Valledupar	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Plato	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
	Sahagun	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Pacifica	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Palmira	-	-	-	-	1	-	1	1	5	-
	Cartago	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
	Pasto	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
	Popayan	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
	Quibdo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Tumaco	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Orinoquia	San Martin	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Jose del Guaviare	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Total	**12**	**9**	**28**	**16**	**29**	**40**	**2**	**18**	**43**	**39**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis tipología PQRSD

Categorías PQRSD

Tipologia PQRSD 2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	Porcentaje
Peticiones	455	514	554	501	545	422	664	663	628	588	537	417	6.488	41%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	3	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	6	0%
Peticion entre autoridades	68	74	57	66	75	53	37	40	37	39	53	50	649	4%
Peticiones incompletas	50	66	68	80	91	63	118	89	80	78	71	44	898	6%
Quejas	66	60	94	98	104	67	112	96	82	108	72	59	1.018	6%
Reclamos	519	586	539	540	483	329	572	514	444	415	411	282	5.634	36%
Sugerencias	-	3	2	-	6	5	3	4	2	2	2	-	29	0%
Denuncias	1	5	1	2	1	6	2	2	1	4	1	-	26	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0%
No competencia	73	62	70	58	83	80	118	54	98	88	87	70	941	6%
Total	**1.232**	**1.374**	**1.385**	**1.345**	**1.389**	**1.025**	**1.626**	**1.462**	**1.372**	**1.324**	**1.234**	**923**	**15.691**	**100%**

Nota: La plataforma SISG, al momento de generar el informe de las tipologías, toma un número diferente de PQRSD ya que algunas se encuentran en proceso de *Clasificación.* Este total es diferente al informe general, que toma en cuenta todas las PQRSD radicadas sin importar su condición.

Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologia PQRSD 2019 Categorias - Clases	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	Porcentaje
Peticiones	**455**	**514**	**554**	**501**	**545**	**422**	**664**	**663**	**628**	**588**	**537**	**417**	**6.488**	**41%**
Concursos de meritos	3	4	1	1	5	2	3	3	3	1	2	2	30	
Consultas Juridicas	62	92	74	82	64	57	123	123	98	83	61	46	965	
Curadurias	14	-	5	6	13	4	8	4	6	3	7	3	73	
Formalizacion	-	-	-	2	-	4	3	2	2	2	1	-	16	
Información General	91	138	84	74	59	31	57	100	100	49	51	35	869	
Información notarial	73	67	94	85	124	90	116	145	108	105	86	76	1.169	
Información registral	136	137	188	142	210	156	255	171	197	245	229	180	2.246	
Información tramite de formalización, restitución y protección de tierras	47	22	25	23	6	14	9	22	23	15	20	12	238	
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	1	1	1	3	-	-	-	-	2	3	-	12	
Información Tramite Legalización de Tierras	-	-	-	1	5	3	3	6	4	7	2	3	34	
Interés Particular	9	27	24	42	34	48	59	63	55	46	43	44	494	
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	2	1	3	1			1	-	4	7	16	4	39	
Solicitud de Documentos	17	25	55	41	22	13	27	24	28	23	16	12	303	
Peticiones incompletas	**50**	**66**	**68**	**80**	**91**	**63**	**118**	**89**	**80**	**78**	**71**	**44**	**898**	**6%**
Peticiones incompletas	50	66	68	80	91	63	118	89	80	78	71	44	898	
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	**-**	**3**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**6**	**0%**
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	3	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	6	
Peticion entre autoridades	**68**	**74**	**57**	**66**	**75**	**53**	**37**	**40**	**37**	**39**	**53**	**50**	**649**	**4%**
Peticion entre autoridades	68	74	57	66	75	53	37	40	37	39	53	50	649	
Quejas	**66**	**60**	**94**	**98**	**104**	**67**	**112**	**96**	**82**	**108**	**72**	**59**	**1.018**	**6%**
Curador	1	3	1	2	2	1	3	10	4	5	5	1	38	
Funcionario	-	-	-	-	-	-	-	1	7	17	11	10	46	
Notario	47	47	60	68	73	48	75	67	54	65	51	43	698	
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Registrador	18	10	32	28	29	18	34	18	17	21	5	5	235	
Reclamos	**519**	**586**	**539**	**540**	**483**	**329**	**572**	**514**	**444**	**415**	**411**	**282**	**5.634**	**36%**
Agilizadores Electronicos	1	3	7	1	5	1	2	1	-	-	-	1	22	
Falta de papel Notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
Información registral	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Licencias y certificaciones de Curadurías	2		3	1	2	4	5	9	5	3	3	3	40	
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	4	1	-	-	1	-	-	2	2	1	5	-	16	
Servicios en Linea	193	273	247	280	218	108	263	186	135	123	89	78	2.193	
Tramite Nivel central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	8	
Tramite Notarial	89	93	72	77	94	59	107	104	102	110	94	72	1.073	
Tramite Registral	230	216	209	181	163	157	195	212	200	178	213	126	2.280	
Sugerencias	**-**	**3**	**2**	**-**	**6**	**5**	**3**	**4**	**2**	**2**	**2**	**-**	**29**	**0%**
Notarias	-	1	1	-	3	2	-	1	2		1	-	11	
Oficinas de Registro	-	2	1	-	3	3	3	3	-	2	1	-	18	
Denuncias	**1**	**5**	**1**	**2**	**1**	**6**	**2**	**2**	**1**	**4**	**1**	**-**	**26**	**0%**
Notarias	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	3	
Oficinas de Registro	1	5	1	2	-	6	1	2	1	3	1	-	23	
Desistimiento expreso de la peticion	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**0%**
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Felicitaciones	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**1**	**0%**
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
No competencia	**73**	**62**	**70**	**58**	**83**	**80**	**118**	**54**	**98**	**88**	**87**	**70**	**941**	**6%**
Certificado Hijo Único	2	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5	
Traslados	71	61	69	58	83	80	117	54	98	88	87	70	936	
	1.232	**1.374**	**1.385**	**1.345**	**1.389**	**1.025**	**1.626**	**1.462**	**1.372**	**1.324**	**1.234**	**923**	**15.691**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal de atención más utilizado durante la vigencia 2019 fue el telefónico con 21.884 llamadas equivalente al 37% y el segundo el presencial con 20.095 atenciones correspondiente al 34% de participación.
- En el 2019, se radicaron por medio de la plataforma 15.495 PQRSD, el 81 % corresponde al Nivel Central y el 19% restante a las ORIP.
- Las tipologías de las PQRSD, la más significativa fueron las peticiones con un 41.35% y en segundo lugar los reclamos con un 35.91%