PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CONSOLIDADO GENERAL 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

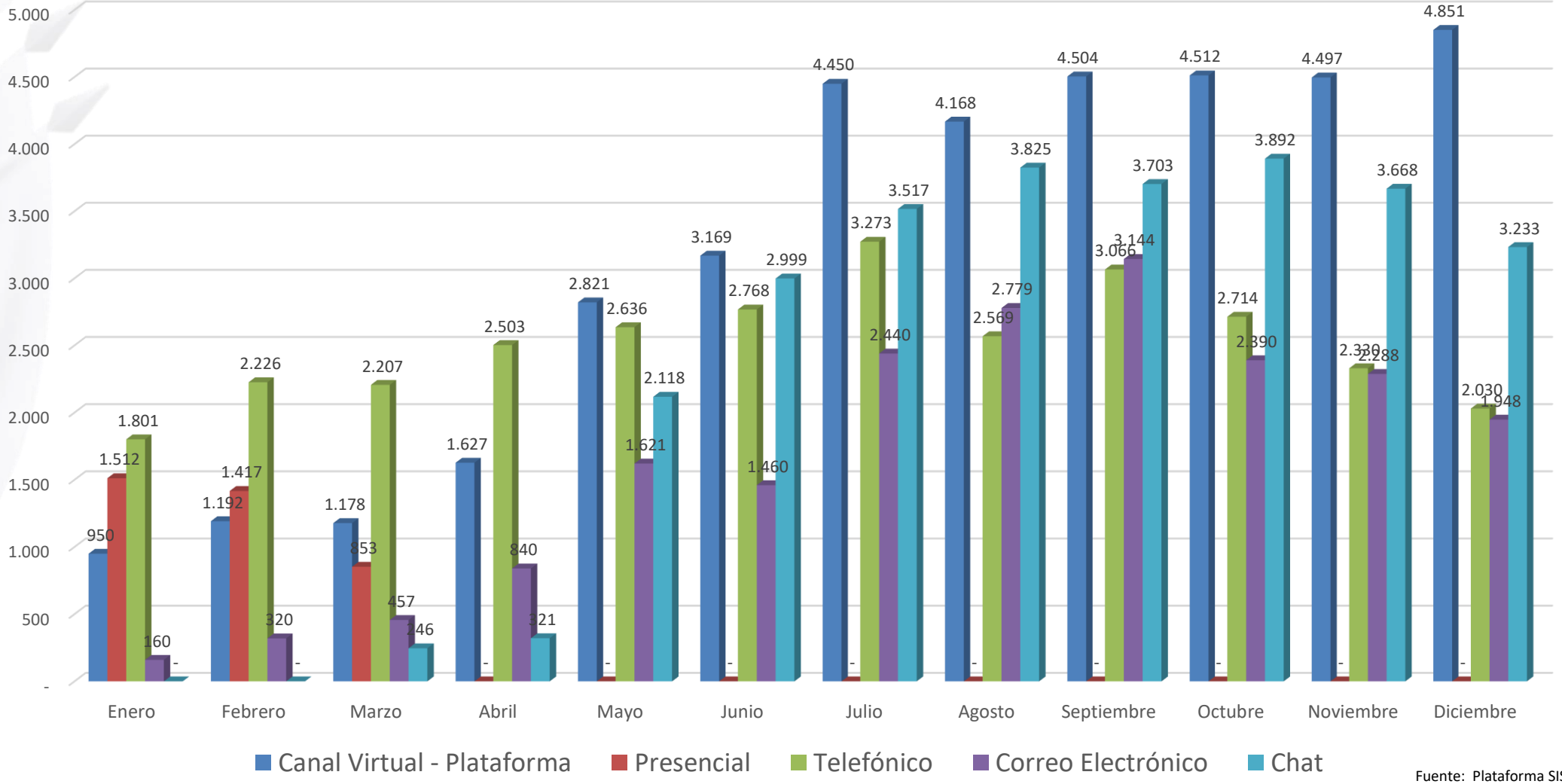
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas mensualmente por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Canal Virtual - Plataforma	950	1.192	1.178	1.627	2.821	3.169	4.450	4.168	4.504	4.512	4.497	4.851	37.919	32%
Presencial	1.512	1.417	853	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.782	3%
Telefónico	1.801	2.226	2.207	2.503	2.636	2.768	3.273	2.569	3.066	2.714	2.330	2.030	30.123	25%
Correo Electrónico	160	320	457	840	1.621	1.460	2.440	2.779	3.144	2.390	2.288	1.948	19.847	17%
Chat	-	-	246	321	2.118	2.999	3.517	3.825	3.703	3.892	3.668	3.233	27.522	23%
Total	**4.423**	**5.155**	**4.941**	**5.291**	**9.196**	**10.396**	**13.680**	**13.341**	**14.417**	**13.508**	**12.783**	**12.062**	**119.193**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



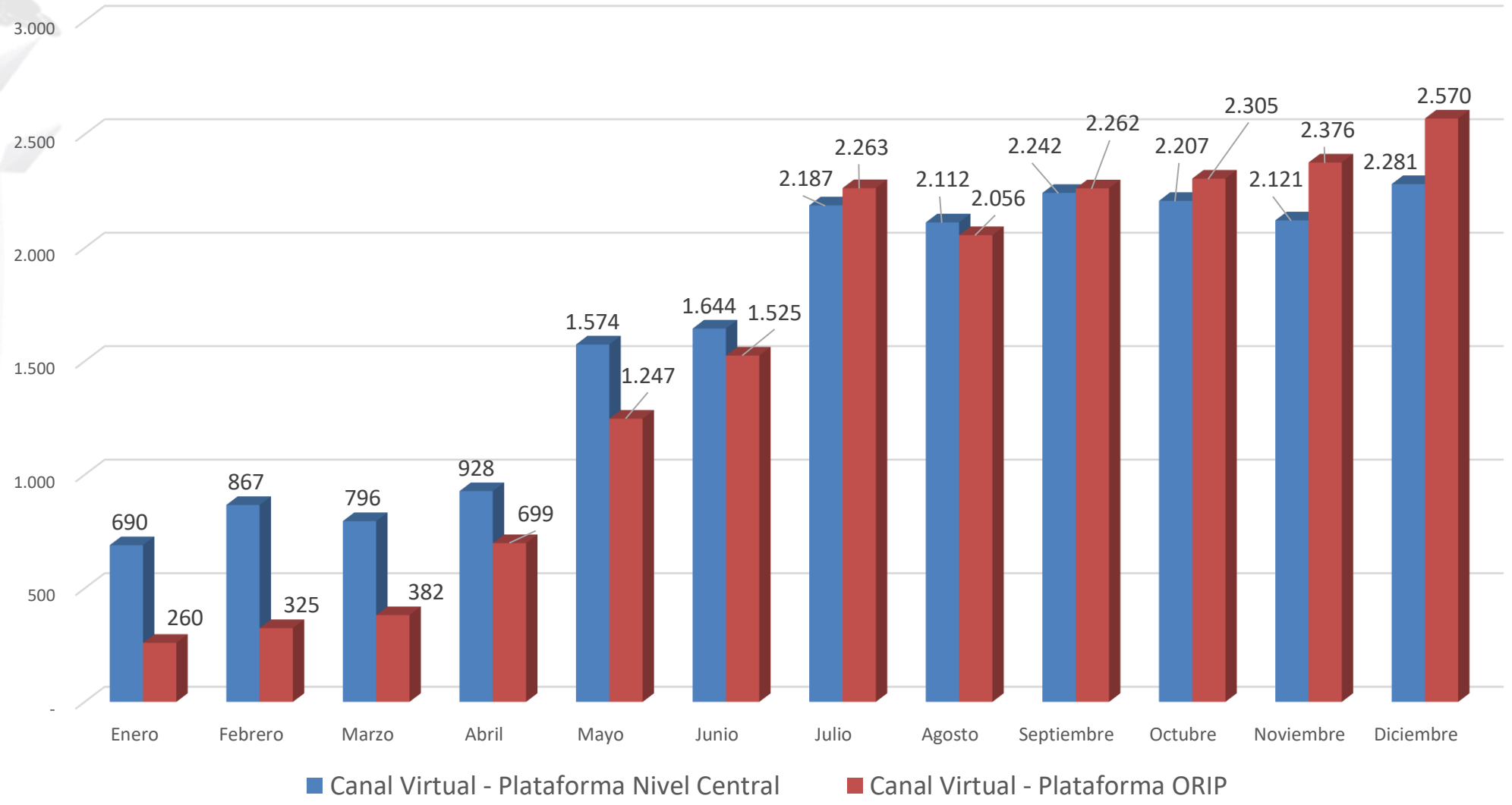
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	690	867	796	928	1.574	1.644	2.187	2.112	2.242	2.207	2.121	2.281	19.649	52%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	260	325	382	699	1.247	1.525	2.263	2.056	2.262	2.305	2.376	2.570	18.270	48%
Total	**950**	**1.192**	**1.178**	**1.627**	**2.821**	**3.169**	**4.450**	**4.168**	**4.504**	**4.512**	**4.497**	**4.851**	**37.919**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



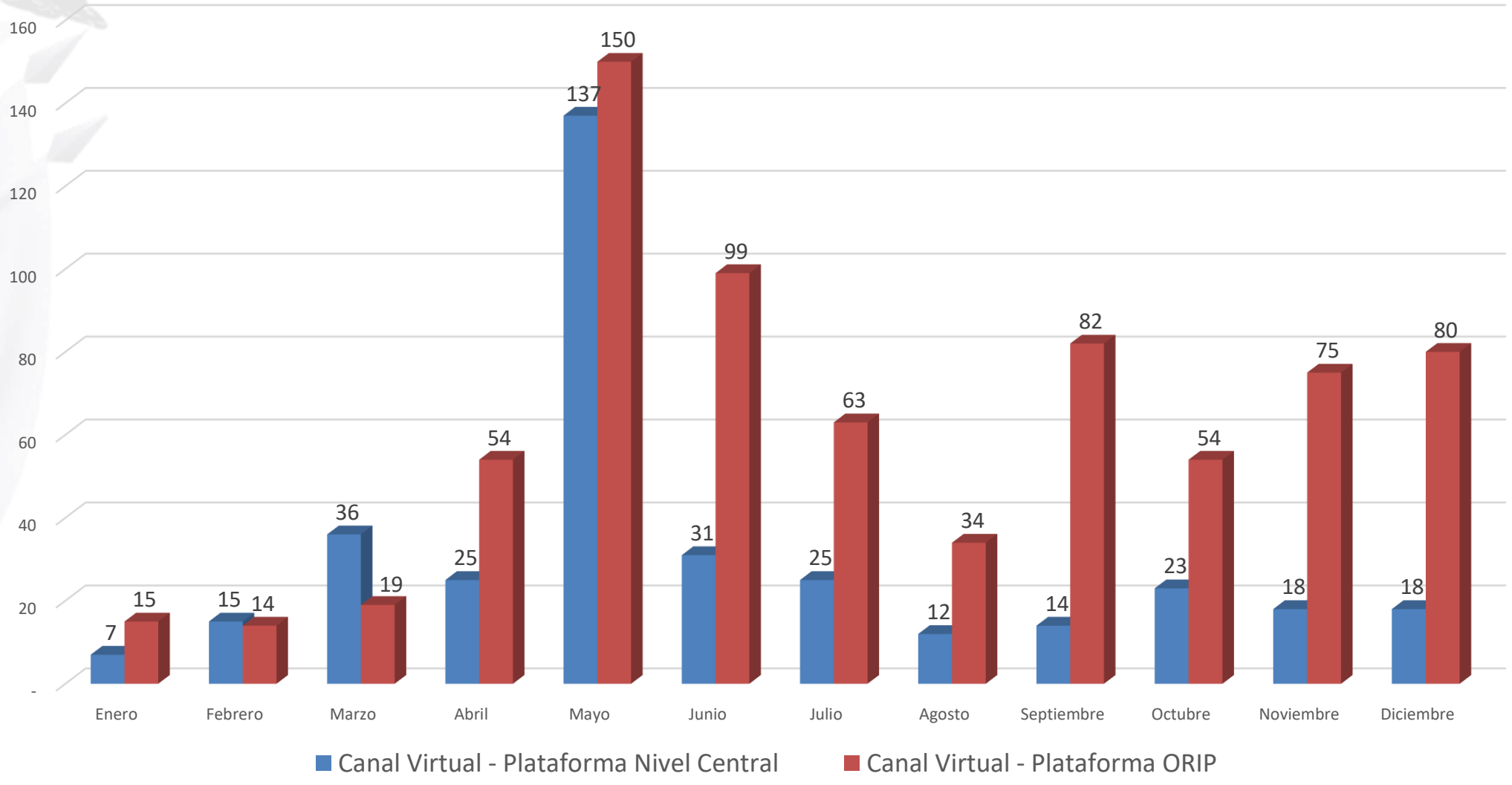
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	7	15	36	25	137	31	25	12	14	23	18	18	361	33%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	15	14	19	54	150	99	63	34	82	54	75	80	739	67%
Total	**22**	**29**	**55**	**79**	**287**	**130**	**88**	**46**	**96**	**77**	**93**	**98**	**1.100**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD comparativo 2020 vs. 2019

Total PQRSD radicadas por canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	%
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%
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**	0%
Total PQRSD radicadas	**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

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Canal Virtual - Plataforma	950	1.192	1.178	1.627	2.821	3.169	4.450	4.168	4.504	4.512	4.497	4.851	**37.919**	32%
Presencial	1.512	1.417	853	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**3.782**	3%
Telefónico	1.801	2.226	2.207	2.503	2.636	2.768	3.273	2.569	3.066	2.714	2.330	2.030	**30.123**	25%
Correo Electrónico	160	320	457	840	1.621	1.460	2.440	2.779	3.144	2.390	2.288	1.948	**19.847**	17%
Chat	-	-	246	321	2.118	2.999	3.517	3.825	3.703	3.892	3.668	3.233	**27.522**	23%
Total PQRSD radicadas	**4.423**	**5.155**	**4.941**	**5.291**	**9.196**	**10.396**	**13.680**	**13.341**	**14.417**	**13.508**	**12.783**	**12.062**	**119.193**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	2018	2019	2020	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019
Canal Virtual - Plataforma	15.044	15.495	37.919	3%	145%
Presencial	17.301	20.095	3.782	16%	-81%
Telefónico	5.595	21.884	30.123	291%	38%
Correo Electrónico	2.388	2.046	19.847	-14%	870%
Chat	-	-	27.522	-	-
Total PQRSD radicadas	**40.328**	**59.520**	**119.193**	**48%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	1.009	1.113	1.124	1128	1.063	826	1.329	1.175	1.094	995	982	695	12.533	81%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	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

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	690	867	796	928	1.574	1.644	2.187	2.112	2.242	2.207	2.121	2.281	19.649	52%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	260	325	382	699	1.247	1.525	2.263	2.056	2.262	2.305	2.376	2.570	18.270	48%
Total	**950**	**1.192**	**1.178**	**1.627**	**2.821**	**3.169**	**4.450**	**4.168**	**4.504**	**4.512**	**4.497**	**4.851**	**37.919**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Canales	2019	2020	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	12.533	19.649	57%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.962	18.270	517%
Total	**15.495**	**37.919**	**145%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	2019	2020	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019
Delegada para el Notariado	2	-	-
Dirección Regional Orinoquia	3	-	-
Delegada para P.R.F de Tierras	617	2.511	307%
Despacho del Superintendente	1	4	300%
Dirección Regional Pacifica	1	4	300%
Dirección Tecnica de Registro	1.206	3.846	219%
Dirección Regional Caribe	1	3	200%
Dirección de Talento Humano	140	398	184%
Direccion de Contratacion	49	115	135%
Secretaria General	43	97	126%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	203	448	121%
Oficina de Tecnologias de la Información	169	350	107%
Dirección Administrativa y Financiera	877	1.231	40%
Oficina Asesora de Planeacion	62	81	31%
Direccion de Administracion Notarial	464	598	29%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2.351	2.966	26%
Oficina de Atención al Ciudadano	4.091	4.738	16%
Delegada para el Registro	878	904	3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	239	246	3%
Oficina Asesora Juridica	1.126	1.105	-2%
Dirección Regional Andina	7	3	-57%
Dirección Regional Centro	3	1	-67%
Total	**12.533**	**19.649**	**57%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canal virtual - plataforma Direcciones Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019	%
Andina	20	19	22	10	10	25	50	43	56	44	40	28	**367**	12%
Caribe	43	42	46	42	43	32	34	51	27	39	24	31	**454**	15%
Centro	165	166	152	143	145	104	161	146	149	187	103	132	**1.753**	59%
Orinoquia	9	7	13	7	7	25	15	11	18	20	16	25	**173**	6%
Pacifica	20	19	24	13	13	13	28	16	12	32	14	11	**215**	7%
Total	**257**	**253**	**257**	**215**	**218**	**199**	**288**	**267**	**262**	**322**	**197**	**227**	**2.962**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Andina	61	46	52	90	121	161	216	273	228	193	276	190	1.907	10%
Caribe	35	53	62	75	113	190	277	263	269	331	314	402	2.384	13%
Centro	139	174	222	446	859	983	1.455	1.237	1.484	1.523	1.502	1.711	11.735	64%
Orinoquia	15	27	24	36	51	54	55	73	66	91	78	80	650	4%
Pacifica	10	25	22	52	103	137	260	210	215	167	206	187	1.594	9%
Total	**260**	**325**	**382**	**699**	**1.247**	**1.525**	**2.263**	**2.056**	**2.262**	**2.305**	**2.376**	**2.570**	**18.270**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direcciones Regionales	2019	2020	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019
Andina	367	1.907	420%
Caribe	454	2.384	425%
Centro	1.753	11.735	569%
Orinoquia	173	650	276%
Pacifica	215	1.594	641%
Total	**2.962**	**18.270**	**517%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 19.649

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Oficina de Atención al Ciudadano	184	183	200	312	441	393	491	407	446	477	528	676	4.738	24%
Dirección Técnica de Registro	53	80	85	157	409	307	454	532	528	442	409	390	3.846	20%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	165	183	188	173	165	232	329	278	311	350	266	326	2.966	15%
Delegada para P.R.F de Tierras	45	49	66	50	157	174	288	364	411	316	354	237	2.511	13%
Dirección Administrativa y Financiera	55	69	58	32	109	122	166	100	105	122	151	142	1.231	6%
Oficina Asesora Jurídica	64	91	59	46	70	115	104	89	115	123	111	118	1.105	6%
Delegada para el Registro	51	95	52	32	66	79	65	72	60	106	107	119	904	5%
Dirección de Administración Notarial	15	30	20	40	36	56	102	62	68	50	45	74	598	3%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	12	16	17	9	26	43	44	69	68	57	43	44	448	2%
Dirección de Talento Humano	10	13	16	19	33	45	50	43	44	49	40	36	398	2%
Oficina de Tecnologias de la Información	14	8	4	29	27	34	41	35	27	39	32	60	350	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	33	22	8	17	16	22	24	20	32	19	25	246	1%
Direccion de Contratacion	4	5	3	8	7	9	14	14	17	15	4	15	115	1%
Secretaria General	5	8	1	7	4	8	12	12	12	14	5	9	97	0%
Oficina Asesora de Planeacion	4	4	1	5	7	10	5	9	10	13	6	7	81	0%
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	4	0%
Dirección Regional Pacifica	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	4	0%
Dirección Regional Andina	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	0%
Dirección Regional Centro	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Dirección Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**690**	**867**	**796**	**928**	**1.574**	**1.644**	**2.187**	**2.112**	**2.242**	**2.207**	**2.121**	**2.281**	**19.649**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central = 361

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	3	10	20	13	45	17	10	7	8	15	7	9	164	45%
Dirección Tecnica de Registro	-	-	-	2	30	4	2	-	5	3	1	-	47	13%
Dirección Administrativa y Financiera	3	1	2	2	18	3	3	1	-	1	2	1	37	10%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	9	2	1	5	1	1	1	-	-	-	22	6%
Delegada para P.R.F De Tierras	-	1	-	-	14	-	-	-	-	-	2	-	17	5%
Delegada para el Registro	-	-	1	-	14	-	-	-	-	-	-	1	16	4%
Direccion de Administracion Notarial	-	-	-	-	2	-	7	1	-	1	1	-	12	3%
Direccion de Contratacion	-	-	2	2	3	-	-	-	-	-	-	2	9	2%
Oficina Asesora Juridica	-	1	-	1	2	2	2	-	-	-	1	-	9	2%
Dirección de Talento Humano	1	-	-	3	-	-	-	-	-	1	1	1	7	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	4	-	-	1	-	1	-	-	6	2%
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	2	5	1%
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	1%
Secretaria General	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	4	1%
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0%
Oficina deTecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**7**	**15**	**36**	**25**	**137**	**31**	**25**	**12**	**14**	**23**	**18**	**18**	**361**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del 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	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	756	647	599	541	483	506	421	358	322	287	249	277
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2	1	20	26	10	12	13	6	21
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	3	13
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6	2	4	4	-	10	17	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Direccion de Contratacion	-	-	-	5	6	-	1	10	5	10	10	14
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	2	11	2	1	7	6	13	16	9	13	5
Direccion Administracion Notarial	-	-	-	-	1	1	9	6	-	3	2	4
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1	4	12	13	1	5	3	10	6	-
Secretaria General	-	-	1	-	1	-	1	1	2	6	7	-
Regional Andina	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Total	**762**	**655**	**618**	**565**	**509**	**551**	**469**	**405**	**372**	**357**	**299**	**340**
		-14%	**-6%**	**-9%**	**-10%**	**8%**	**-15%**	**-14%**	**-8%**	**-4%**	**-12%**	**14%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

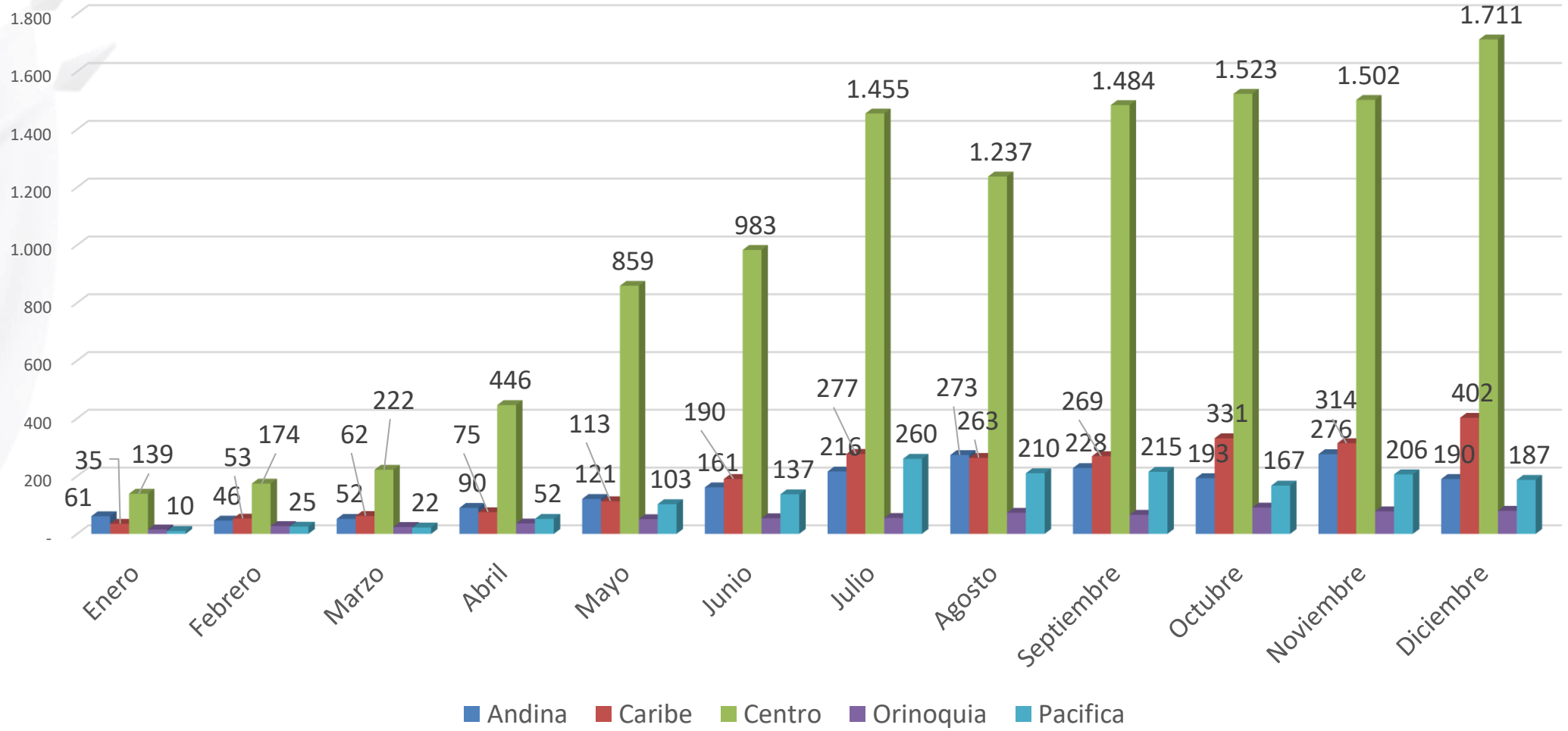
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 18.270

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Andina	61	46	52	90	121	161	216	273	228	193	276	190	1.907	10%
Caribe	35	53	62	75	113	190	277	263	269	331	314	402	2.384	13%
Centro	139	174	222	446	859	983	1.455	1.237	1.484	1.523	1.502	1.711	11.735	64%
Orinoquia	15	27	24	36	51	54	55	73	66	91	78	80	650	4%
Pacifica	10	25	22	52	103	137	260	210	215	167	206	187	1.594	9%
Total	**260**	**325**	**382**	**699**	**1.247**	**1.525**	**2.263**	**2.056**	**2.262**	**2.305**	**2.376**	**2.570**	**18.270**	**100%**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Andina = 1.907

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Amalfi	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Andes	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Anserma	-	-	-	2	1	-	1	-	1	-	-	-	5
Apartado	-	-	-	-	1	-	-	2	1	1	1	2	8
Apia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	3
Armenia	22	22	30	17	20	29	28	32	42	1	18	22	283
Belen de Umbria	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	3
Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	-	5	10
Calarca	-	-	-	3	-	2	1	-	9	5	1	2	23
Caucasia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Dabeiba	-	-	3	-	1	2	-	-	1	-	1	-	8
Dosquebradas	-	-	-	-	4	1	3	1	2	12	11	10	44
Filandia	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	5
Fredonia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
Frontino	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	2	5
Girardota	1	1	1	2	2	3	5	6	8	2	62	-	93
Ituango	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
La Ceja	2	-	-		1	2	2	3	1	1	1	7	20
La Dorada	-	-	-	-	-	2	2	-	-	1	1	-	6
Manizales	-	-	-	3	1	3	5	17	8	9	5	2	53
Manzanares	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	4
Marinilla	3	-	-	4	6	6	4	8	11	14	10	12	78
Medellin Zona Norte	8	4	2	19	22	19	29	42	24	39	29	34	271
Medellin Zona Sur	15	2	5	27	42	45	77	70	26	57	71	46	483
Montelibano	3	6	1	-	2	10	9	7	13	12	9	9	81
Pensilvania	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4
Neira	-	-	-	-		1	-	-	3	1	1	-	6
Pacora	-	-	-	-	-	-	-	18	-	-	-	-	18
Pereira	1	-	4	-	4	19	26	35	17	11	13	9	139
Puerto Berrio	-	-	1	-	-	1	-	1	4	1	-	-	8
Rionegro	3	3	1	2	4	5	9	11	10	6	17	7	78
Riosucio	-	-	-	3	1	-	-	1	1	-	-	2	8
Salamina	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Santa Barbara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Santa Fe de Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	6
Santa Rosa de Cabal	-	1	-	1	-	1	1	1	23	2	3	-	33
Santa Rosa de Osos	-	3	1	-	-	-	1	1	-	1	2	-	9
Santuario	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	5
Santo Domingo	-	1	-	-	1	1	-	1	3	1	2	2	12
Sopetran	-	2	-	4	1	2	5	1	1	-	2	3	21
Santa Fe de Antioquia	1	-	-	1	1	1	4	4	6	2	-	-	20
Segovia	1	-	-	-	1	-	-	-	2	1	-	2	7
Tamesis	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Titiribi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Turbo	-	1	1	-	-	-	3	1	6	3	4	-	19
Yarumal	-	-	-	-	2	3	-	2	-	1	-	3	11
Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	4
Total	**61**	**46**	**52**	**90**	**121**	**161**	**216**	**273**	**228**	**193**	**276**	**190**	**1.907**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Caribe = 2.384

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Aguachica	-	1	1	2	4	1	5	-	-	6	1	4	25
Barranquilla	12	8	4	14	21	39	48	58	41	52	44	92	433
Cartagena	9	9	31	27	43	70	100	73	102	114	109	102	789
Cerete	2	4	-	-	-	3	3	2	1	16	2	12	45
Chimichagua	1	3	-	3	1	1	1	4	4	6	6	9	39
Chinu	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	5
Cienaga	-	-	-	2	-	2	5	1	5	5	2	3	25
Corozal	-	-	-	1	-	6	3	1	1	2	4	2	20
El Banco	-	-	1	1	-	3	1	-	-	-	1	2	9
El Carmen de Bolivar	1	-	7	-	-	1	2	3	2	2	2	1	21
Fundacion	-	-	1	1	-	6	1	-	-	1	4	-	14
Lorica	1	3	1	-	2	-	5	5	10	8	9	9	53
Maicao	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	5	11
Magangue	-	1	-	1	1	-	-	-	1	4	1	-	9
Mompos	-	-	-	-	-	-	1	1	8	-	-	-	10
Monteria	-	5	4	3	16	14	33	17	14	25	12	25	168
Plato	-	1	-	2	1	1	2	1	3	3	8	-	22
Riohacha	-	2	-	2	3	5	5	11	6	1	3	12	50
Sabanalarga	3	1	-	-	-	-	1	3	4	3	2	5	22
Sahagun	-	3	-	3	-	1	3	4	3	5	2	2	26
San Andres Isla	-	1	5	-	2	2	3	1	2	1	5	4	26
San Juan del Cesar	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	4
San Marcos	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	1	-	5
Santa Marta	1	5	1	1	5	9	12	22	12	20	32	29	149
Simiti	-	-	1	-	1	-	-	2	-	1	-	-	5
Since	-	2	1	-	-	-	1	6	-	1	-	-	11
Sincelejo	-	3	-	4	6	7	8	15	18	11	21	27	120
Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	2	1	1	1	-	-	9
Soledad	3	1	4	2	2	8	5	12	14	20	19	28	118
Valledupar	1	-	-	6	4	4	24	16	16	20	22	28	141
Total	**35**	**53**	**62**	**75**	**113**	**190**	**277**	**263**	**269**	**331**	**314**	**402**	**2.384**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Centro = 11.735

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Agua de Dios	-	-	-	-	-	-	4	1	2	-	-	-	7
Armero	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	2	-	6
Ambalema	-	-	1	-	1	-	-	-	1	3	-	4	10
Barichara	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Barrancabermeja	-	-	-	7	7	3	3	3	11	9	6	4	53
Bogota Zona Norte	22	34	55	129	151	165	309	281	327	301	279	275	2.328
Bogota Zona Centro	46	39	66	128	234	308	459	372	386	421	476	616	3.551
Bogota Zona Sur	28	31	32	91	245	219	305	232	321	321	313	286	2.424
Bucaramanga	2	10	4	5	15	33	51	38	47	64	48	55	372
Cachira	-	-	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	5
Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Caqueza	-	1	2	-	-	2	1	5	14	4	4	4	37
Chaparral	-	1	-	3	2	3	-	2	8	3	-	6	28
Chinacota	-	-	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	4
Chiquinquira	-	-	-	-	2	1	4	7	5	7	5	9	40
Choconta	7	-	3	-	-	3	-	1	-	5	-	-	19
Concepcion	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Convencion	-	-	1	-	2	1	-	-	4	-	-	-	8
Cucuta	3	5	9	5	16	9	27	26	42	35	38	17	232
Duitama	1	2	-	2	3	7	2	2	3	4	4	6	36
El Cocuy	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	1	4
Espinal	-	1	-	1	2	4	3	2	2	8	27	31	81
Facatativa	5	3	3	4	14	34	22	20	25	21	23	26	200
Fresno	1	-	-	1	6	-	15	37	46	36	2	4	148
Fusagasuga	1	1	2	3	2	2	12	7	5	13	14	15	77
Gacheta	-	-	-	1	-	2	-	4	3	2	7	1	20
Garagoa	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	4
Garzon	1	-	-	4	4	1	3	2	2	2	3	1	23
Girardot	-	4	2	3	5	9	8	18	14	11	11	11	96
Guaduas	-	1	-	-	3	4	4	6	2	1	4	5	30
Guamo	-	2	-	-	2	1	3	1	3	2	-	2	16
Guateque	-	-	1	-	1	4	4	2	1	1	-	-	14
Honda	-	1	-	1	2	2	2	7	1	2	1	4	23
Ibague	-	2	11	11	22	14	35	13	18	35	44	50	255
La Mesa	2	3	2	1	2	8	10	9	5	15	13	11	81
La Palma	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	-	6
La Plata	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	3
Libano	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	5
Malaga	-	1	1	-	-	1	2	5	2	1	-	-	13
Melgar	1	1	-	2	-	2	6	2	3	2	2	5	26
Miraflores	-	-	-	-	1	-	2	1	-	2	1	-	7
Moniquira	-	-	1	-	1	2	-	1	-	2	2	-	9
Neiva	3	2	4	10	9	12	23	25	30	19	13	10	160
Ocaña	-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	6	5	27
Pacho	-	2	-	-	1	2	-	-	4	2	-	4	15
Pamplona	-	-	-	2	1	4	-	1	-	-	1	1	10
Piedecuesta	1	1	1	1	3	7	6	4	11	10	10	13	68
Pitalito	-	-	3	5	8	1	1	-	1	5	1	1	26
Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	2	-	5
Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3
Purificacion	-	1	1	1	1	2	3	1	2	3	-	18	33
Ramiriqui	-	-	4	-	2	-	4	1	1	3	-	1	16
San Gil	-	-	1	-	-	2	2	4	1	8	4	2	24
San Vicente de Chucurri	-	-	-	-	2	1	2	-	2	1	-	1	9
Santa Rosa de Viterbo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
Soacha	7	14	5	15	28	27	25	22	38	32	63	77	353
Socha	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Soata	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
Socorro	-	1	-	-	-	-	4	2	1	1	1	2	12
Sogamoso	-	2	-	2	2	4	4	2	7	12	8	13	56
Tunja	1	2	1	2	17	49	35	33	30	32	28	27	257
Ubate	1	-	-	-	11	1	1	1	9	4	2	1	31
Velez	-	1	-	-	25	2	2	6	8	12	5	5	66
Zapatoca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Zipaquira	4	4	6	5	-	23	33	18	23	30	27	78	251
Total	**139**	**174**	**222**	**446**	**859**	**983**	**1.455**	**1.237**	**1.484**	**1.523**	**1.502**	**1.711**	**11.735**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Orinoquia = 650

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Acacias	1	7	4	3	3	6	6	8	9	10	4	2	63
Arauca	1	1	1	-	3	1	3	4	3	4	-	10	31
Florencia	-	-	5	2	5	3	6	8	6	19	15	15	84
Leticia	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	1	2	11
Mocoa	-	-	-	2	3	1	2	5	-	1	1	4	19
Orocue	-	-	-	-	-	-	2	-	6	1	2	1	12
Paz de Ariporo	-	-	-	1	-	1	3	-	1	1	1	1	9
Puerto Asis	-	1	-	-	-	1	3	4	3	9	4	3	28
Puerto Carreño	-	-	-	1	4	-	-	2	1	7	6	3	24
Puerto Inirida	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Puerto Lopez	-	2	1	2	5	4	1	2	5	1	1	4	28
San Jose del Guaviare	-	-	-	1	1	-	1	2	-	-	1	3	9
San Martin	3	1	-	2	1	5	4	11	5	10	13	5	60
San Vicente del Caguan	-	4	1	-	1	1	1	-	-	1	3	1	13
Sibundoy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Villavicencio	9	10	11	10	17	15	14	15	19	22	18	16	176
Yopal	-	1	1	10	6	15	5	11	8	5	7	10	79
Total	**15**	**27**	**24**	**36**	**51**	**54**	**55**	**73**	**66**	**91**	**78**	**80**	**650**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Pacífica = 1.594

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Barbacoas	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	3
Buenaventura	-	1	4	-	-	2	6	-	2	1	4	1	21
Buga	-	1	-	-	7	1	6	4	6	1	9	6	41
Cali	3	10	12	25	47	77	152	98	72	84	96	110	786
Caloto	-	-	-	1	-	-	4	2	3	-	1	1	12
Cartago	-	-	-	2	9	5	14	10	11	3	7	7	68
Guapi	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ipiales	1	-	-	1	2	1	6	16	7	2	4	6	46
Itsmina	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3
La Union	-	-	1	-	1	1	1	2	-	-	2	8	16
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	1	-	9
Palmira	2	6	-	1	15	17	17	20	21	14	23	9	145
Pasto	1	3	-	13	7	12	23	10	26	20	13	15	143
Patia El Bordo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Popayan	1	-	1	4	1	5	7	25	32	4	12	8	100
Puerto Tejada	-	-	-	-	1	-	-	2	-	5	5	-	13
Roldanillo	-	-	-	-	2	-	4	1	6	4	3	-	20
Quibdo	-	2	-	-	-	-	-	-	1	6	-	1	10
Samaniego	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	3
Santander de Quilichao	1	-	-	1	1	8	8	5	7	11	15	9	66
Silvia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Sevilla	-	-	-	2	1	-	2	3	1	1	-	1	11
Tulua	-	2	2	1	7	6	8	5	8	4	7	1	51
Tumaco	-	-	-	1	-	1	1	2	1	4	-	-	10
Tuquerres	1	-	-	-	-	1	-	2	-	2	1	1	8
Total	**10**	**25**	**22**	**52**	**103**	**137**	**260**	**210**	**215**	**167**	**206**	**187**	**1.594**

Fuente: Plataforma SISG

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas en el 2020

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Bogota Zona Centro	46	39	66	128	234	308	459	372	386	421	476	616	3.551	19,44%
Bogota Zona Sur	28	31	32	91	245	219	305	232	321	321	313	286	2.424	13,27%
Bogota Zona Norte	22	34	55	129	151	165	309	281	327	301	279	275	2.328	12,74%
Cartagena	9	9	31	27	43	70	100	73	102	114	109	102	789	4,32%
Cali	3	10	12	25	47	77	152	98	72	84	96	110	786	4,30%
Medellin Zona Sur	15	2	5	27	42	45	77	70	26	57	71	46	483	2,64%
Barranquilla	12	8	4	14	21	39	48	58	41	52	44	92	433	2,37%
Bucaramanga	2	10	4	5	15	33	51	38	47	64	48	55	372	2,04%
Soacha	7	14	5	15	28	27	25	22	38	32	63	77	353	1,93%
Armenia	22	22	30	17	20	29	28	32	42	1	18	22	283	1,55%
Medellin Zona Norte	8	4	2	19	22	19	29	42	24	39	29	34	271	1,48%
Tunja	1	2	1	2	17	49	35	33	30	32	28	27	257	1,41%
Ibague	-	2	11	11	22	14	35	13	18	35	44	50	255	1,40%
Zipaquira	4	4	6	5	-	23	33	18	23	30	27	78	251	1,37%
Cucuta	3	5	9	5	16	9	27	26	42	35	38	17	232	1,27%
Facatativa	5	3	3	4	14	34	22	20	25	21	23	26	200	1,09%
Villavicencio	9	10	11	10	17	15	14	15	19	22	18	16	176	0,96%
Monteria	-	5	4	3	16	14	33	17	14	25	12	25	168	0,92%
Neiva	3	2	4	10	9	12	23	25	30	19	13	10	160	0,88%
Santa Marta	1	5	1	1	5	9	12	22	12	20	32	29	149	0,82%
Fresno	1	-	-	1	6	-	15	37	46	36	2	4	148	0,81%
Palmira	2	6	-	1	15	17	17	20	21	14	23	9	145	0,79%
Pasto	1	3	-	13	7	12	23	10	26	20	13	15	143	0,78%
Valledupar	1	-	-	6	4	4	24	16	16	20	22	28	141	0,77%
Pereira	1	-	4	-	4	19	26	35	17	11	13	9	139	0,76%
Sincelejo	-	3	-	4	6	7	8	15	18	11	21	27	120	0,66%
Soledad	3	1	4	2	2	8	5	12	14	20	19	28	118	0,65%
Popayan	1	-	1	4	1	5	7	25	32	4	12	8	100	0,55%

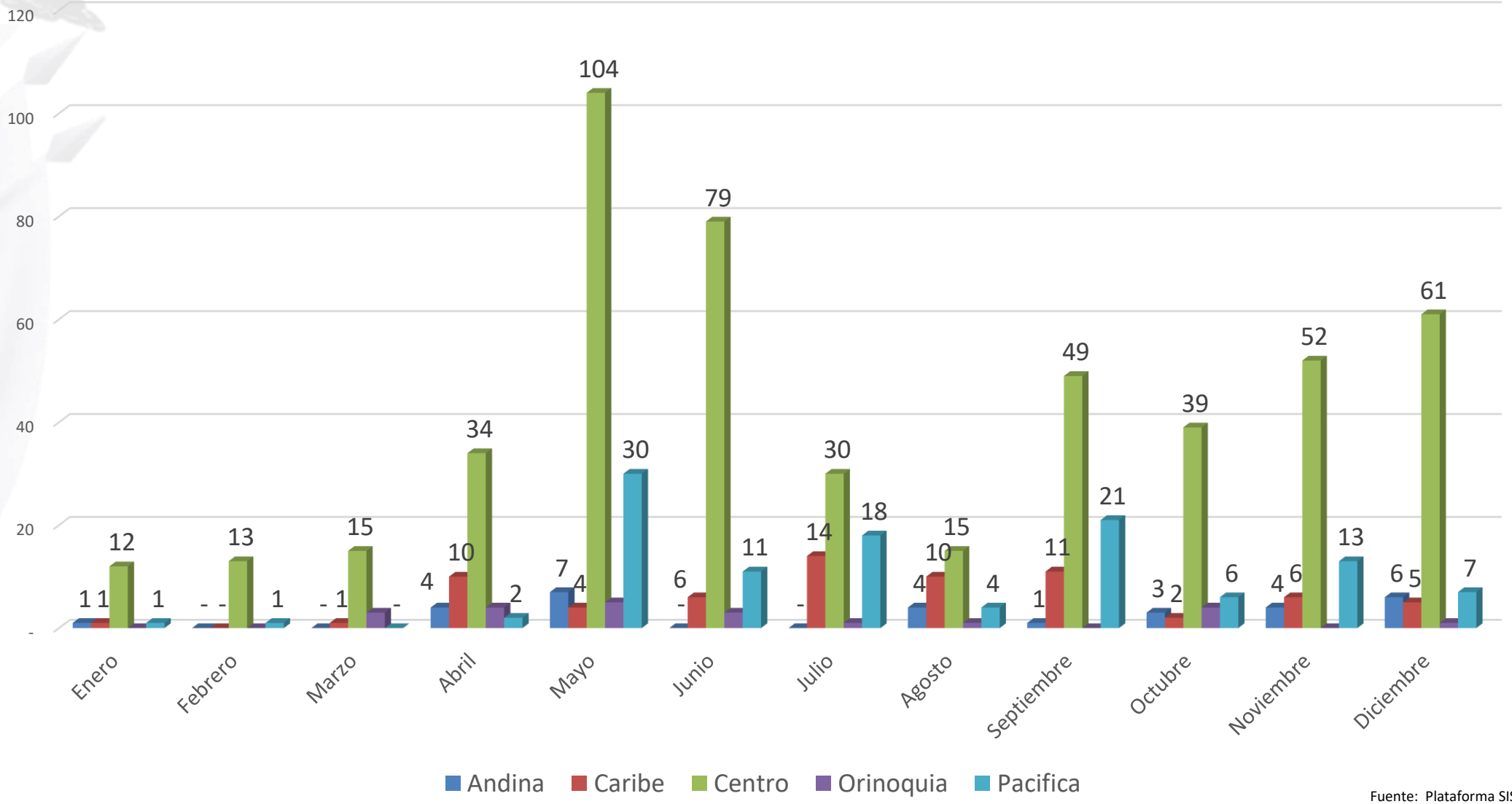
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región = 739

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Andina	1	-	-	4	7	-	-	4	1	3	4	6	30	4%
Caribe	1	-	1	10	4	6	14	10	11	2	6	5	70	9%
Centro	12	13	15	34	104	79	30	15	49	39	52	61	503	68%
Orinoquia	-	-	3	4	5	3	1	1	-	4	-	1	22	3%
Pacifica	1	1	-	2	30	11	18	4	21	6	13	7	114	15%
Total	**15**	**14**	**19**	**54**	**150**	**99**	**63**	**34**	**82**	**54**	**75**	**80**	**739**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 739

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Andina	Armenia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Apartado	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Calarca	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	Frontino											1	-	1	0,14%
	Marinilla	-	-	-	2	3	-	-	3	-	3	-	1	12	1,62%
	Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	5	0,68%
	Montelibano	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	1	5	0,68%
	Yarumal	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,14%
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-	5	-	-	-	-	2	9	1,22%
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1	-	2	1	1	-	2	8	1,08%
	Cerete	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,14%
	Chinu											1	-	1	0,14%
	Cienaga	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1	1	1	6	0,81%
	Corozal	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	3	0,41%
	El Banco	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Fundacion	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	Plato	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	3	0,41%
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	0,27%
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Simiti	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	0,27%
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	4	0,54%
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	2	1	-	1	-	-	-	5	0,68%
	Soledad	-	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-	5	0,68%
	Valledupar	-	-	-	-	-	-	6	3	1	-	4	-	14	1,89%
Centro	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Bogota Zona Norte	-	-	-	-	2	1	3	1	1	1	1	2	12	1,62%
	Bogota Zona Centro	10	6	9	24	34	37	4	10	22	18	18	4	196	26,52%
	Bogota Zona Sur	1	7	1	4	47	34	19	2	13	16	30	49	223	30,18%
	Cachira	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	0,27%
	Caqueza	-	-	2	-	-	1	-	-	12	-	-	-	15	2,03%
	Chaparral	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	2	6	0,81%
	Choconta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,14%
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	El Cocuy	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Fresno	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	-	6	0,81%
	Honda	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Girardot											1	-	1	0,14%
	La Mesa	1	-	1	-	2	-	-	-	-	2	1	1	8	1,08%
	Libano	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Malaga	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Miraflores	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Moniquira	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	Pacho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,14%
	Piedecuesta	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Pitalito	-	-	-	-	5	-	1	-	-	-	-	-	6	0,81%
	Purificacion	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	4	0,54%
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,14%
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,14%
	San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,14%
	Soacha	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,27%
	Tunja	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	3	0,41%
	Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
Orinoquia	Acacias	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0,27%
	Florencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,14%
	Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	4	0,54%
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	7	0,95%
	Puerto Lopez	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	4	0,54%
	San Martin	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	San Vicente del Caguan	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
Pacifica	Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	0,27%
	Cali	-	-	-	-	8	-	17	1	-	2	6	1	35	4,74%
	Cartago	-	-	-	-	8	2	-	-	-	-	-	-	10	1,35%
	Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	2	5	0,68%
	La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	0,41%
	La Union	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	3	6	0,81%
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	4	0,54%
	Palmira	-	-	-	1	9	3	-	1	-	-	2	-	16	2,17%
	Pasto	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	3	1	10	1,35%
	Popayan	-	-	-	1	-	2	1	-	16	-	-	-	20	2,71%
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	0,27%
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,14%
	Total	**15**	**14**	**19**	**54**	**150**	**99**	**63**	**34**	**82**	**54**	**75**	**80**	**739**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD vencidas en el 2020

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Bogota Zona Sur	1	7	1	4	47	34	19	2	13	16	30	49	223	30,18%
Bogota Zona Centro	10	6	9	24	34	37	4	10	22	18	18	4	196	26,52%
Cali	-	-	-	-	8	-	17	1	-	2	6	1	35	4,74%
Popayan	-	-	-	1	-	2	1	-	16	-	-	-	20	2,71%
Palmira	-	-	-	1	9	3	-	1	-	-	2	-	16	2,17%
Caqueza	-	-	2	-	-	1	-	-	12	-	-	-	15	2,03%
Valledupar	-	-	-	-	-	-	6	3	1	-	4	-	14	1,89%
Marinilla	-	-	-	2	3	-	-	3	-	3	-	1	12	1,62%
Bogota Zona Norte	-	-	-	-	2	1	3	1	1	1	1	2	12	1,62%
Cartago	-	-	-	-	8	2	-	-	-	-	-	-	10	1,35%
Pasto	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	3	1	10	1,35%
Barranquilla	-	-	-	2	-	-	5	-	-	-	-	2	9	1,22%
Chimichagua	-	-	-	1	-	1	-	2	1	1	-	2	8	1,08%
La Mesa	1	-	1	-	2	-	-	-	-	2	1	1	8	1,08%
Puerto Carreño	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	7	0,95%
Cienaga	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1	1	1	6	0,81%
Chaparral	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	2	6	0,81%
Fresno	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	-	6	0,81%
Pitalito	-	-	-	-	5	-	1	-	-	-	-	-	6	0,81%
La Union	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	3	6	0,81%
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	5	0,68%
Montelibano	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	1	5	0,68%
Sitionuevo	-	-	-	-	1	2	1	-	1	-	-	-	5	0,68%
Soledad	-	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-	5	0,68%
Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	2	5	0,68%
Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	4	0,54%
Purificacion	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	4	0,54%
Paz de Ariporo	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	4	0,54%
Puerto Lopez	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	4	0,54%
Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	4	0,54%
Corozal	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	3	0,41%
Plato	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	3	0,41%
Tunja	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	3	0,41%
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	0,41%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Direcciones Regionales

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	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	1	-	1	13	10	3	9	22	9	34	19	29
Centro	58	43	38	68	166	140	156	237	211	422	524	508
Caribe	2	-	1	20	19	15	21	78	63	69	34	47
Pacifica	1	1	-	7	44	44	48	58	108	75	79	42
Orinoquia	-	-	3	12	7	9	8	1	-	3	1	1
Total	**62**	**44**	**43**	**120**	**246**	**211**	**242**	**396**	**391**	**603**	**657**	**627**
	-	-29%	-2%	179%	105%	-14%	15%	64%	-1%	54%	22%	-5%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – 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	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	1	-	1	13	10	3	9	22	9	34	19	29
Centro	58	43	38	68	166	140	156	237	211	422	524	508
Caribe	2	-	1	20	19	15	21	78	63	69	34	47
Pacifica	1	1	-	7	44	44	48	58	108	75	79	42
Orinoquia	-	-	3	12	7	9	8	1	-	3	1	1
Total	**62**	**44**	**43**	**120**	**246**	**211**	**242**	**396**	**391**	**603**	**657**	**627**
	-	-29%	-2%	179%	105%	-14%	15%	64%	-1%	54%	22%	-5%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Andina

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	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)
Andes	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Armenia	-	-	-	1	-	-	2	2	1	-	-	-
Apartado	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Calarca	-	-	-	3	-	-	-	-	4	-	-	-
Dosquebradas	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
Frontino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Girardota	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
La Union	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	11
Marinilla	1	-	-	2	6	-	1	7	2	7	9	7
Manzanares	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Medellin Zona Norte	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	4
Montelibano	-	-	-	1	-	-	-	-	1	5	1	-
Pereira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puerto Berrio	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	2	-
Santa Rosa de Cabal	-	-	-	-	1	1	2	3	1	16	2	5
Segovia	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-
Sopetran	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Tamesis	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Titiribi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Turbo	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Yarumal	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	**1**	**-**	**1**	**13**	**10**	**3**	**9**	**22**	**9**	**34**	**19**	**29**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Centro

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	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)
Bogota Zona Norte	-	1	-	-	14	1	2	6	8	6	9	40
Bogota Zona Centro	37	22	13	41	30	58	15	143	116	98	105	23
Bogota Zona Sur	19	20	18	4	84	49	114	45	45	289	379	411
Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Caqueza	-	-	2	2	2	3	-	-	13	7	10	-
Cachira	-	-	-	-	-	-	1	3	3	1	1	1
Chaparral	-	-	-	-	1	5	5	6	8	-	-	2
Choconta	-	-	-	2	2	-	-	-	-	1	-	-
Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-
El Cocuy	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Facatativa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Fresno	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Ibague	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Honda	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-
La Plata	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-
Malaga	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-
Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Miraflores	-	-	-	-	-	1	1	2	3	3	5	5
Moniquira	-	-	-	1	1	3	-	-	-	-	2	1
Libano	1	-	-	-	1	1	1	3	3	3	3	3
La Mesa	1	-	2	3	4	1	-	-	-	-	1	4
Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Pacho	-	-	-	-	-	1	3	3	-	2	-	1
Pitalito	-	-	-	1	6	10	11	13	3	-	-	-
Piedecuesta	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	2	3	3	3	3
Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1
Purificacion	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	1
San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
San Vicente del Chucu	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Soacha	-	-	1	3	19	1	2	2	2	2	2	2
Soata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Socha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Tunja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Velez	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-
Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**58**	**43**	**38**	**68**	**166**	**140**	**156**	**237**	**211**	**422**	**524**	**508**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Caribe

Fuente: Plataforma SISG

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	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)
Aguachica	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Barranquilla	-	-	-	2	-	-	2	11	7	-	1	2
Cartagena	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Cerete	-	-	-	-	-	-	-	5	1	2	3	3
Cienaga	-	-	-	1	1	1	1	2	4	6	6	11
Chimichagua	-	-	-	1	-	1	1	2	2	6	2	4
Chinu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Corozal	-	-	-	-	1	3	6	10	5	2	3	-
El Banco	-	-	-	2	2	2	2	3	3	3	1	3
El Carmen de Bolivar	-	-	-	4	-	1	1	-	-	-	-	-
Fundacion	-	-	-	1	2	1	-	-	-	1	-	1
Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-
Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
San Marcos	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2	3	3
Santa Marta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
Sahagun	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Simiti	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	1	1
Since	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	3	6	7	8	-	9
Soledad	1	-	-	-	1	-	3	11	23	28	-	-
Plato	-	-	-	1	3	3	-	-	1	1	-	1
Valledupar	-	-	-	-	-	-	1	24	2	9	4	8
Total	**2**	**-**	**1**	**20**	**19**	**15**	**21**	**78**	**63**	**69**	**34**	**47**

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Pacífica

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	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)
Barbacoas	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	1	-
Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	3	-
Buenaventura	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	1
Buga	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Cali	-	-	-	-	7	2	25	14	8	20	31	24
Cartago	-	-	-	-	9	11	9	12	16	5	9	3
Guapi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Ipiales	-	-	-	-	2	3	2	7	3	-	-	6
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	1	-
La Union	-	-	-	-	2	2	3	6	6	6	7	-
Pasto	-	1	-	-	6	2	1	6	4	6	2	3
Palmira	-	-	-	1	6	14	-	4	28	1	3	2
Popayan	-	-	-	2	-	2	2	3	28	21	-	-
Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-
Quibdo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	-
Samaniego	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3	1	2	3	5	9	2
Sevilla	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Tumaco	-	-	-	-	1	1	1	-	2	2	3	-
Tuquerres	-	-	-	-	-	1	1	1	2	3	4	-
Total	**1**	**1**	**-**	**7**	**44**	**44**	**48**	**58**	**108**	**75**	**79**	**42**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Orinoquia

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	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)
Acacias	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Florencia	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2	3	-	-	1	-	1
Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5	2	-	-	1	-	-
Puerto Lopez	-	-	1	2	-	2	2	-	-	-	-	-
San Martin	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-
San Vicente del Caguan	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**-**	**-**	**3**	**12**	**7**	**9**	**8**	**1**	**-**	**3**	**1**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Tipología - Categorías PQRSD

Tipologia - Categoria PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020	%
Peticiones	408	561	515	823	1.410	1.649	2.771	2.326	2.194	2.402	2.117	2.431	19.607	54%
Peticiones incompletas	40	36	47	55	120	98	119	117	130	182	156	201	1.301	4%
Peticiones entre autoridades	39	54	91	215	570	430	338	527	751	655	834	901	5.405	15%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	-	4	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	-	1	6	0%
Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0%
Traslado por No Competencia	67	105	89	147	179	137	171	197	219	226	228	175	1.940	5%
Quejas	54	75	74	25	42	85	131	122	118	161	102	101	1.090	3%
Reclamos	298	357	320	263	490	548	699	655	837	878	845	971	7.161	20%
Sugerencias	1	-	1	1	3	4	5	1	2	3	3	6	30	0%
Denuncias por corrupcion	-	1	-	-	2	1	1	-	-	-	-	2	7	0%
Felicitaciones	-	2	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	7	0%
Otros	-	-	-	-	-	-	18	1	1	2	5	18	45	0%
Total	**907**	**1.191**	**1.138**	**1.529**	**2.818**	**2.957**	**4.254**	**3.948**	**4.254**	**4.509**	**4.291**	**4.809**	**36.605**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Tipología - Categoría PQRSD	2018	2019	2020	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019
Peticiones	3.006	6.488	19.607	116%	202%
Peticiones incompletas	221	898	1.301	306%	45%
Peticiones entre autoridades	517	649	5.405	26%	733%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	6	6	500%	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	6	-	500%
Traslado por No Competencia	371	941	1.940	154%	106%
Quejas	363	1.018	1.090	180%	7%
Reclamos	2.867	5.634	7.161	97%	27%
Sugerencias	9	29	30	222%	3%
Denuncias por corrupcion	9	26	7	189%	-73%
Felicitaciones	-	1	7	-	600%
Otros	38	-	45	-	-
Total	**7.402**	**15.691**	**36.605**	**112%**	**133%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones

Categoría	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Peticiones	Informacion General Registral	136	268	265	506	591	395	568	206	109	125	168	225	3.562
	Solicitud de correccion	-	-	-	-	87	236	396	361	303	307	286	398	2.374
	Interes particular	47	53	45	52	399	231	160	110	113	151	88	106	1.555
	Informacion estado tramite registral	-	-	-	-	18	85	72	118	263	376	233	308	1.473
	Solicitud orientacion registral	-	-	-	-	-	98	325	214	221	212	190	145	1.405
	Informacion General Notarial	63	70	66	92	86	84	143	97	97	107	76	127	1.108
	Información General areas administrativas	48	55	55	93	45	37	101	85	32	25	126	236	938
	Consultas juridicas	63	72	48	34	58	93	80	79	91	98	87	95	898
	Información General tramite de formalización, restitución y protección de Tierras	11	9	21	15	15	17	90	131	219	145	135	87	895
	Solicitud de documentos	27	7	4	8	15	87	182	74	72	88	69	46	679
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	-	-	-	-	4	49	103	118	59	73	67	81	554
	Informacion estado proceso de registro	-	-	-	-	19	41	63	58	68	121	82	65	517
	Tramite Nivel Central	-	-	-	-	-	-	3	46	84	99	52	50	334
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	-	-	-	-	-	-	-	105	39	48	56	29	277
	Estado recurso reposicion	-	-	-	-	2	20	40	18	31	42	24	27	204
	Actualizacion base de datos	-	-	-	-	-	-	22	37	40	30	36	34	199
	Solicitud orientacion notarial	-	-	-	-	-	15	43	26	36	20	16	28	184
	Solicitud prohibicion de enajenar	-	-	-	-	-	10	88	74	1	-	-	-	173
	Numero de matricula por traslado	-	-	-	-	-	-	18	33	38	32	28	20	169
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	-	-	-	-	-	9	27	21	24	25	25	35	166
	Formalizacion	3	6	-	3	8	11	34	44	27	16	7	3	162
	Tramite registral	-	-	-	-	-	-	-	31	11	13	35	69	159
	Curadurias	6	4	4	5	12	6	18	7	9	17	15	19	122
	Estado actuacion administrativa	-	-	-	-	-	10	32	27	14	13	11	9	116
	Informacion tramite legalizacion de Tierras	-	3	-	-	5	5	4	15	17	32	20	6	107
	Recurso de reposicion	-	-	-	-	-	-	-	29	22	29	12	15	107
	Estado recurso apelacion	-	-	-	-	-	8	15	21	18	14	11	14	101
	Certificado especial de pertenencia	-	-	-	-	-	-	-	17	18	16	31	17	99
	Solicitud de subsidio	-	-	-	-	3	5	50	-	5	9	12	11	95
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	-	-	-	-	-	8	19	18	11	13	6	14	89
	Informacion estado solicitud correccion	-	-	-	-	10	16	5	6	7	8	11	20	83
	Interoperabilidad Registro - Catastro Multiproposito	4	6	4	6	3	2	6	7	8	12	7	8	73
	Soporte certificados de tradicion en linea	-	-	-	-	-	19	23	2	6	5	2	12	69
	Informaciontramite de licencias y certificaciones de Curadurias	-	3	-	5	2	3	1	14	5	14	14	4	65
	Certificado de no propiedad	-	-	-	-	-	-	-	9	18	16	11	8	62
	Solicitud certificacion de aportes	-	-	-	-	-	5	5	10	2	7	16	6	51
	Solicitud bono pensional	-	-	-	-	-	5	9	8	3	7	10	7	49
	Solicitud convenio VUR	-	-	-	-	-	2	5	15	12	7	3	5	49
	Soporte consulta indice de propietarios	-	-	-	-	2	17	12	6	4	4	1	1	47
	Restitucion de turno	-	-	-	-	-	-	-	2	13	5	9	8	37
	Recurso de apelacion	-	-	-	-	-	-	-	11	4	6	7	5	33
	Concursos de meritos	-	-	-	-	6	10	2	-	-	1	5	7	31
	Informacion estadistica	-	-	-	-	-	4	4	5	5	4	4	3	29
	Informes de Congresistas	-	-	-	-	8	3	1	3	-	6	2	4	27
	Informacion Testamento	-	-	-	-	-	-	-	3	5	2	4	5	19
	Consultas de meritos	-	5	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	12
	Demora proceso de registro	-	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11
	Solicitud orientacion registro - catastro	-	-	-	-	-	1	2	-	3	-	1	3	10
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	-	-	-	-	-	-	-	2	3	-	2	1	8
	Solicitud orientacion curadurias	-	-	-	-	-	2	-	-	2	1	-	1	6
	Informacion Sucesion	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	4
	Estudio existencia derechos reales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
	Devolucion de dinero Certificado de No Propiedad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
	Demora correcion error de digitacion u ortografico	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Solicitud informacion documentos notarias	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Total	**408**	**561**	**515**	**823**	**1.410**	**1.649**	**2.771**	**2.326**	**2.194**	**2.402**	**2.117**	**2.431**	**19.607**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	2	6
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**2**	**6**

Peticiones incompletas

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	40	36	47	55	120	98	119	117	130	182	156	201	1.301
	Total	**40**	**36**	**47**	**55**	**120**	**98**	**119**	**117**	**130**	**182**	**156**	**201**	**1.301**

Peticiones entre autoridades

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	39	54	91	215	570	430	338	370	290	190	361	441	3.389
	Informacion sobre bienes inmuebles	-	-	-	-	-	-	-	54	130	145	143	122	594
	Prohibicion de enajenar	-	-	-	-	-	-	-	55	177	145	117	97	591
	Solicitud inscripcion medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	31	54	90	124	145	444
	Solicitud cancelacion medida cautelar	-	-	-	-	-	-	-	17	100	85	89	96	387
	Total	**39**	**54**	**91**	**215**	**570**	**430**	**338**	**527**	**751**	**655**	**834**	**901**	**5.405**

No competencia

Categoría	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
No competencia	Traslado	66	105	89	146	179	95	73	71	94	74	93	67	1.152
	Notarias	-	-	-	-	-	15	51	78	74	89	89	62	458
	Registraduría (Registros Civiles)	-	-	-	-	-	21	42	39	43	48	36	38	267
	Catastro	-	-	-	-	-	5	3	7	4	6	5	1	31
	Gobernaciones (impuesto de registro)	-	-	-	-	-	1	2	2	4	9	4	7	29
	Certificado hijo unico	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Curadurias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	Total	**67**	**105**	**89**	**147**	**179**	**137**	**171**	**197**	**219**	**226**	**228**	**175**	**1.940**

Fuente: Plataforma SISG

Quejas

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Quejas	Notarios	37	47	44	20	23	54	104	80	81	116	68	65	739
	Registradores de Instrumentos Publicos	5	14	22	2	8	22	21	26	27	28	22	28	225
	Funcionarios (Planta global / ORIP)	11	12	6	2	7	4	3	12	8	11	8	4	88
	Curador	1	2	2	1	3	4	3	4	1	4	3	3	31
	Catastro	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1	1	6
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Total	**54**	**75**	**74**	**25**	**42**	**85**	**131**	**122**	**118**	**161**	**102**	**101**	**1.090**

Desistimiento expreso de la petición

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Desistimiento expreso de la petición	Desistimiento expreso de la petición	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	-	1	6
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**2**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**	**6**

Sugerencias

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Sugerencias	Nivel Central	-	-	1	-	-	4	4	-	-	1	1	1	12
	Notarias	-	-	-	1	2	-	-	1	1	2	-	4	11
	Oficina de Registro	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	5
	Catastro	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Curadurias	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Total	**1**	**-**	**1**	**1**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**3**	**6**	**30**

Denuncias por corrupción

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	4
	Notarias	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	3
	Total	**-**	**1**	**-**	**-**	**2**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**7**

Fuente: Plataforma SISG

Reclamos

Categoría	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Reclamos	Tramite Registral	141	169	151	116	250	224	383	276	372	323	362	382	3.149
	Tramite Notarial	62	78	84	90	76	54	55	70	109	110	95	117	1.000
	Servicios en línea	87	105	80	51	83	50	49	35	33	29	50	81	733
	Solicitud de correccion	-	-	-	-	12	35	28	57	129	-	130	174	565
	Demora tramite registral	-	-	-	-	1	32	20	58	1	72	62	47	293
	Demora en proceso de registro	-	-	-	-	2	31	38	42	1	48	14	28	204
	Demora correccion	-	-	-	-	-	6	6	21	58	23	26	22	162
	No prestacion del servicio registral	-	-	-	-	46	23	14	6	5	17	12	31	154
	Mala prestacion del servicio registral	-	-	-	-	-	18	21	12	9	33	19	32	144
	Solicitud de subsidio	-	-	-	-	-	-	1	-	-	140	1	1	143
	No prestacion del servicio notarial	-	-	-	-	3	25	42	20	8	4	3	1	106
	Tramite Nivel Central	4	-	1	1	1	12	5	13	14	20	12	13	96
	Mala prestacion del servicio notarial	-	-	-	-	2	2	7	9	3	17	13	10	63
	Correccion base de datos	-	-	-	-	-	-	1	8	7	12	19	13	60
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	-	-	-	-	1	3	5	5	26	2	1	6	49
	Licencias y certificaciones de Curadurias	-	2	3	3	6	5	2	2	2	1	6	1	33
	Error de base de datos	-	-	-	-	2	5	3	5	3	6	5	3	32
	Devolucion dinero servicios en linea	-	-	-	-	1	6	2	4	2	6	2	1	24
	Mala prestacion del servicio catastro	-	-	-	-	-	1	2	3	5	2	6	1	20
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	3	3	1	1	1	3	3	-	3	1	-	-	19
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	-	-	-	-	-	3	2	2	4	4	1	2	18
	Demora actuacion administrativa	-	-	-	-	-	1	3	2	7	3	-	2	18
	Demora correccion error de digitacion u ortografico	-	-	-	-	-	-	-	1	15	-	-	-	16
	No prestacion del servicio nivel central	-	-	-	-	1	-	-	1	13	-	-	-	15
	Falta de papel notarial	-	-	-	1	2	2	4	-	2	1	1	-	13
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	-	-	-	-	-	1	-	2	1	2	2	1	9
	Mala prestacion del servicio curadurias	-	-	-	-	-	1	-	1	2	-	1	1	6
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	1	-	5
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	3
	Agilizadores electronicos	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
	No prestacion del servicio curadurias	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
	Informacion General Registral	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	Mala prestacion del servicio Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Total	**298**	**357**	**320**	**263**	**490**	**548**	**699**	**655**	**837**	**878**	**845**	**971**	**7.161**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Felicitaciones	Felicitaciones	-	2	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	7
	Total	**-**	**2**	**1**	**-**	**1**	**-**	**-**	**1**	**1**	**-**	**1**	**-**	**7**

Otros

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2020
Otros	Otros	-	-	-	-	-	-	18	1	1	2	4	17	43
	Tramite Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**18**	**1**	**1**	**2**	**5**	**18**	**45**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante la vigencia 2020, se generó un crecimiento del 100% pasando de 59.520 solicitudes en el 2019 a 119.193 por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el 2020, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 37.919 atenciones equivalente al 32%, seguido del telefónico con 30.123 atenciones, que corresponden al 25%, en tercer lugar el chat con 27.522 atenciones equivalente al 23% y finalmente el correo electrónico con 19.847 equivalente al 17%.

- Se realizaron 1.940 traslados por competencia, en su gran mayoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil. Como estrategia para disminuir los traslados por competencia a la Registraduría, se publico un aviso en la pagina web de la Entidad con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 27.522 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 37.919. El trimestre en el cual se presento el mayor numero de atenciones fue el cuarto con 13.860 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: diciembre con 4.851, seguido de octubre con 4.512 y por último noviembre con 4.497.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recibieron 19.847 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 17% del total de PQRSD recibidas. Se respondieron de manera inmediata 4.848 correos y 14.999 se enviaron a correspondencia para radicación.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 54% seguido de los reclamos con un 20% y las peticiones entre autoridades con un 15%.

- Por medio del canal plataforma virtual, se radicaron 37.919 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 19.649, equivalente al 52% y en las ORIP 18.270, lo que significa el 48%.

- Se recibieron 30.123 llamadas por el canal telefónico, distribuidas así: extensión 1080 con 10.376, equivalentes al 34%, seguido por la extensión 1217 con 9.038, equivalentes al 30%. EN tercer lugar la 1219 con 8.876 atenciones, equivalente al 29% y por último la línea gratuita 01-8000911616 con 1.833 equivalente al 6%.

- En el Nivel Central, se radicaron 16.649 PQRSD. La Oficina de Atención al Ciudadano, ocupo el primer lugar con 4.738 PQRSD, equivalente al 24%. En segundo puesto, la Dirección Técnica de Registro con 3.846, equivalente al 20%. Tercero, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, con 2.966 igual al 15%. Cuarto, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, con 2.511, equivalente al 13% y en quinto lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 1.231 equivalente al 6%.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 18.270 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: Regional Centro con 11.735 PQRSD equivalente al 64%, en segundo lugar Regional Caribe con 2.384, igual al 13%. Tercero, Regional Andina con 1.907, equivalente al 10%. Cuarto lugar, Regional Pacífica con 1.594, equivalente al 9% y por último Regional Orinoquia con 650, equivalente al 4%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 3.551 solicitudes, equivalente al 19,44%, Bogotá Zona Sur con 2.424, equivalente al 13,27%, Bogotá Zona Norte con 2.328, equivalente al 12,74%, Cartagena con 789, equivalente al 4,32%, Cali con 786, equivalente al 4,30%, Medellín Zona Sur con 483, equivalente al 2,64%, Barranquilla con 433, equivalente al 2,37%, Soacha con 353, equivalente al 1,93%, Armenia con 283, equivalente al 1,55%, Medellín Zona Norte con 271, equivalente al 1,48%, Tunja con 257, equivalente al 1,41%, Ibagué con 255, equivalente al 1,40%, Zipaquirá con 251, equivalente al 1,37%, Cúcuta con 232, equivalente al 1,27%, Facatativá con 2020, equivalente al 1,09%, Villavicencio con 176, equivalente al 0,96%, Montería con 168, equivalente al 0,92%, Neiva con 160, equivalente al 0,88%, Santa Marta con 149, equivalente al 0,82%, Fresno con 148, equivalente al 0,81%, Palmira con 145, equivalente al 0,81%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, se vencieron 361 PQRSD. La Dependencia con mayor número de PQRSD vencidas fue la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 164 equivalente al 45%, seguido de la Dirección Técnica de Registro con 47, equivalente al 13%. En tercer lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 37 equivalente al 10%. En cuarto lugar la Subdirección de Apoyo Jurídico Registral con 22, equivalente al 6%. En quinto lugar La Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 17, equivalente al 5% y en sexto lugar la Delegada para el Registro con 16, equivalente al 4%.

- En las Direcciones Regionales, se vencieron 739 PQRSD. Regional Centro con 503 PQRSD equivalente al 68%, en segundo lugar Regional Pacífica con 114, igual al 15%. Tercero, Regional Caribe con 70, equivalente al 9%. Cuarto lugar, Regional Andina con 30, equivalente al 4% y por último Regional Orinoquia con 22, equivalente al 3%.

- Se presentaron 739 PQRSD vencidas en las ORIP, las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del país, de la siguiente manera: Bogotá Zona Sur con 223, equivalente al 30,18%, Bogotá Zona Centro con 196, equivalente al 26,52%, Cali con 35, equivalente al 4,74%, Popayán con 20, equivalente al 2,71%, Palmira con 16, equivalente al 2,17%, Cáqueza con 15, equivalente al 2,03%, Valledupar con 14, equivalente al 1,89%, Marinilla con 12, equivalente al 1,62%, Bogotá Zona Norte con 12, equivalente al 1,62%, Cartago y Pasto con 10 cada uno, equivalente al 1,35% .

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal plataforma virtual, creció en un 145% con respecto al año 2019, ya que paso de 15.495 PQRSD a 37.919 atenciones en el 2020. El Nivel Central, presentó un aumento del 57%, debido a que se incremento de 12.533 PQRSD en 2019 a 19.649 en el 2020 y las ORIP pasaron de 2.962 en 2019 a 18.270 en 2020, generando una variación del 517%.

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 PQRSD 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 PQRSD próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSD 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.