SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSDF
CONSOLIDADO GENERAL 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

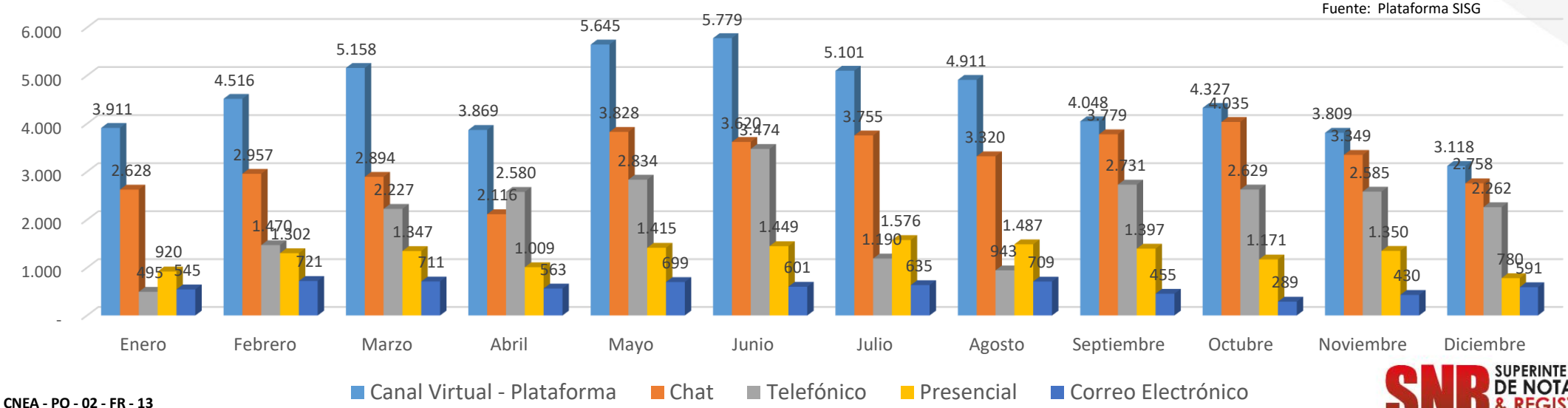
Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Total PQRSDF recibidas mensualmente por los diferentes canales de atención - OAC

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Canal Virtual – Plataforma	3.911	4.516	5.158	3.869	5.645	5.779	5.101	4.911	4.048	4.327	3.809	3.118	54.192	38%
Chat	2.628	2.957	2.894	2.116	3.828	3.620	3.755	3.320	3.779	4.035	3.349	2.758	39.039	28%
Telefónico	495	1.470	2.227	2.580	2.834	3.474	1.190	943	2.731	2.629	2.585	2.262	25.420	18%
Presencial	920	1.302	1.347	1.009	1.415	1.449	1.576	1.487	1.397	1.171	1.350	780	15.203	11%
Correo Electrónico	545	721	711	563	699	601	635	709	455	289	430	591	6.949	5%
Total	**8.499**	**10.966**	**12.337**	**10.137**	**14.421**	**14.923**	**12.257**	**11.370**	**12.410**	**12.451**	**11.523**	**9.509**	**140.803**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



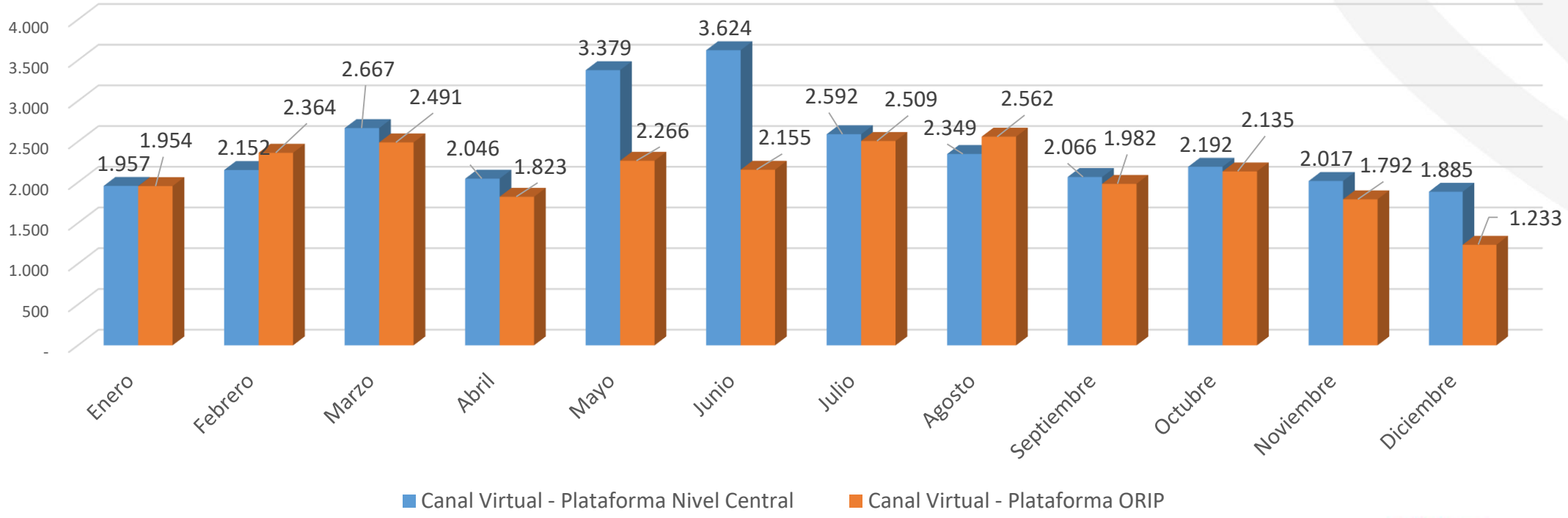
Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	1.957	2.152	2.667	2.046	3.379	3.624	2.592	2.349	2.066	2.192	2.017	1.885	28.926	53%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	1.954	2.364	2.491	1.823	2.266	2.155	2.509	2.562	1.982	2.135	1.792	1.233	25.266	47%
Total	**3.911**	**4.516**	**5.158**	**3.869**	**5.645**	**5.779**	**5.101**	**4.911**	**4.048**	**4.327**	**3.809**	**3.118**	**54.192**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



PQRSDF radicadas en el Nivel Central = 28.926

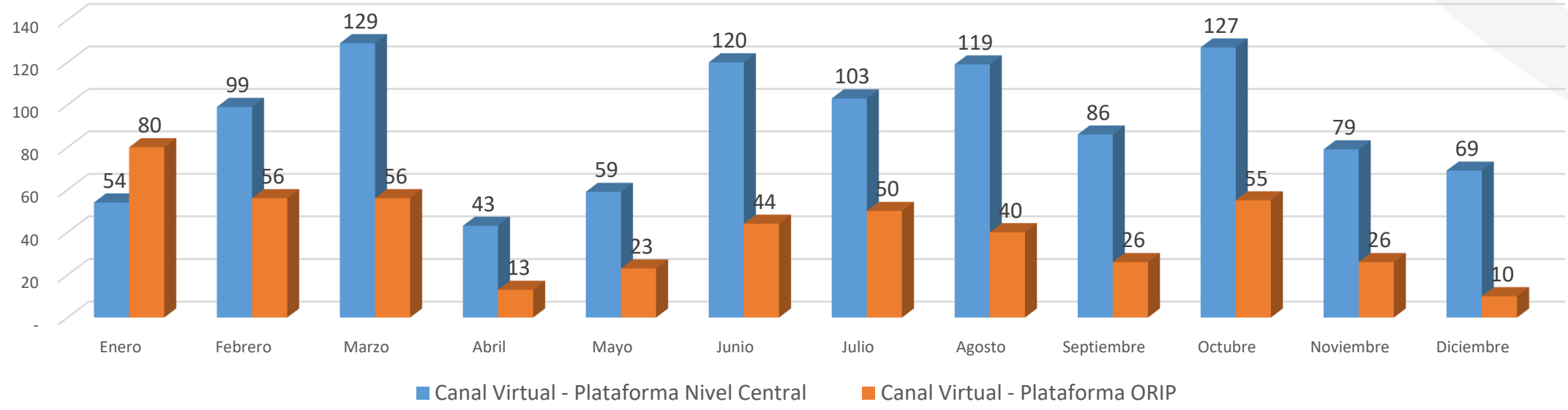
Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Oficina de Atención al Ciudadano	920	1.043	1.528	1.083	1.279	1.190	981	1.106	946	1.135	954	962	13.127	45%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	315	301	333	265	323	320	364	317	302	283	306	228	3.657	13%
IVC Catastral	20	16	25	64	978	1.243	398	79	41	35	51	51	3.001	10%
Oficina Asesora Juridica	134	130	122	121	158	140	157	147	140	141	129	112	1.631	6%
Dirección Tecnica de Registro	113	127	122	88	99	89	118	122	166	152	122	136	1.454	5%
Dirección Administrativa y Financiera	71	72	66	51	99	190	212	170	113	76	72	92	1.284	4%
Delegada para P.R.F. de Tierras	91	120	118	89	94	82	91	120	93	108	115	101	1.222	4%
Direccion de Administracion Notarial	80	110	111	88	107	163	85	89	81	106	102	71	1.193	4%
Delegada para el Registro	101	131	132	125	129	106	62	76	78	64	70	58	1.132	4%
Dirección de Talento Humano	37	37	32	19	34	41	60	47	29	34	39	24	433	1%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	21	10	15	17	27	24	23	26	21	30	28	15	257	1%
Direccion de Contratacion	6	9	17	8	5	11	15	18	25	6	6	10	136	0%
Delegada para el Notariado	21	19	18	10	15	6	5	9	14	4	9	5	135	0%
Oficina de Tecnologias de la Información	13	13	14	12	13	7	8	9	4	5	8	12	118	0%
Oficina Asesora de Planeacion	3	7	6	2	9	10	8	7	4	4	4	4	68	0%
Secretaria General	5	2	5	2	6	2	3	3	5	5	1	1	40	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	4	2	2	3	-	2	3	2	2	1	-	27	0%
Despacho del Superintendente	-	1	1	-	-	-	-	1	1	1	-	-	5	0%
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0%
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**1.957**	**2.152**	**2.667**	**2.046**	**3.379**	**3.624**	**2.592**	**2.349**	**2.066**	**2.192**	**2.017**	**1.885**	**28.926**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas – Canal Virtual – Plataforma

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	54	99	129	43	59	120	103	119	86	127	79	69	1.087	69%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	80	56	56	13	23	44	50	40	26	55	26	10	479	31%
Total	**134**	**155**	**185**	**56**	**82**	**164**	**153**	**159**	**112**	**182**	**105**	**79**	**1.566**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



PQRSDF vencidas - Nivel Central = 1.087

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	31	49	109	97	-	71	91	61	57	790	73%
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	4	2	8	5	10	13	19	18	8	102	9%
Direccion de Administracion Notarial	3	1	10	1	-	1	-	86	-	-	-	-	102	9%
Dirección de Talento Humano	-	1	6	2	5	-	1	9	-	16	-	2	42	4%
Dirección Tecnica de Registro	7	-	6	-	-	1	-	2	-	-	-	-	16	1%
Oficina Asesora Juridica	2	1	-	-	1	1	-	8	-	-	-	-	13	1%
Delegada para el Notariado	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0%
IVC Catastral	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0%
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	4	0%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	0%
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Oficina de Tecnologias de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**54**	**99**	**129**	**43**	**59**	**120**	**103**	**119**	**86**	**127**	**79**	**69**	**1.087**	**100%**

PQRSDF vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	3	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	10	13	6	1	6	6	8	7	11	18	30	29	18
Dirección de Talento Humano	55	6	6	13	10	12	7	7	15	7	24	8	10
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Delegada para el Notariado	77	79	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	1	1	5	9	-	6	1	-	11	-	1	-	-
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Direccion de Contratacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	1	3	3	12	2	1	1	-	-	-	-	-	-
Direccion Tecnica de Registro	-	9	-	6	-	-	1	-	2	-	1	-	-
Secretaria General	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Regional Centro	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Caribe	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Orinoquia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Total	**154**	**115**	**23**	**44**	**23**	**27**	**19**	**15**	**42**	**27**	**60**	**38**	**29**
		-25%	**-80%**	**91%**	**-48%**	**17%**	**-30%**	**-21%**	**180%**	**-36%**	**122%**	**-37%**	**-24%**

Fuente: Plataforma SISG

Tiempo de respuesta – Nivel Central

Tiempo de respuesta PQRSDF en el Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Menos de 12 horas	158	240	426	214	192	332	113	244	330	457	322	319	3.347
Entre 13 y 23 horas	119	145	271	257	395	351	164	205	177	151	132	120	2.487
1 dia	117	163	209	292	375	230	263	96	118	67	37	36	2.003
2 dias	117	166	108	113	146	85	132	42	200	89	44	44	1.286
3 dias	105	128	149	61	104	102	130	102	90	57	22	47	1.097
4 dias	89	129	154	49	63	63	101	87	59	37	54	55	940
5 dias	81	93	122	29	24	45	108	127	32	58	57	41	817
6 dias	78	40	116	57	22	34	47	147	15	129	133	117	935
7 dias	71	19	44	43	37	71	26	77	44	135	137	179	883
8 dias	32	25	29	11	14	47	26	13	17	33	43	123	413
9 dias	31	20	14	9	15	64	12	10	12	16	12	18	233
10 dias	29	18	12	7	13	47	16	8	14	17	16	15	212
11 dias	27	22	15	7	11	33	35	18	14	14	13	15	224
12 dias	26	39	22	4	16	93	38	22	35	22	27	20	364
13 dias	22	42	27	20	34	133	62	52	34	28	20	24	498
14 dias	20	42	38	23	46	109	76	38	33	48	23	37	533
15 dias	16	19	27	21	35	114	56	36	8	26	20	36	414
16 dias	16	15	26	14	16	55	38	18	12	15	19	19	263
17 dias	15	17	38	5	29	58	53	18	18	9	12	13	285
18 dias	12	36	46	10	10	74	43	28	15	6	17	16	313
19 dias	9	36	19	7	26	51	43	24	12	6	17	10	260
20 dias	8	55	40	21	31	101	34	30	24	27	22	16	409
21 dias	8	57	37	23	37	64	107	53	54	46	16	29	531
22 dias	6	2	41	33	43	109	108	62	6	42	23	28	503
23 dias	5	5	13	16	7	79	9	24	6	11	11	10	196
24 dias	1	3	20	1	13	35	20	24	7	5	10	9	148
25 dias	-	1	17	-	3	94	6	28	4	4	12	1	170
26 dias	-	3	19	-	-	64	2	10	-	1	8	2	109
27 dias	-	4	4	-	1	10	-	5	-	3	8	-	35
28 dias	-	-	-	-	1	1	-	2	1	-	4	3	12
29 dias	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
30 dias	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	4
31 dias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mas de un mes	-	6	1	-	-	11	4	1	-	1	-	-	24
Total	**1.218**	**1.590**	**2.106**	**1.347**	**1.759**	**2.761**	**1.872**	**1.652**	**1.391**	**1.561**	**1.291**	**1.402**	**19.950**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF en el Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Finalizada	1.218	1.590	2.106	1.347	1.759	2.761	1.872	1.652	1.391	1.561	1.291	1.402	**19.950**
Pendientes por aprobar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
En tramite	685	463	432	656	1.561	743	617	578	589	504	647	414	**7.889**
Vencida	54	99	129	43	59	120	103	119	86	127	79	69	**1.087**
Total	**1.957**	**2.152**	**2.667**	**2.046**	**3.379**	**3.624**	**2.592**	**2.349**	**2.066**	**2.192**	**2.017**	**1.885**	**28.926**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Total PQRSDF radicadas por canal virtual - plataforma Nivel Central en los últimos cinco años

Dependencia del Nivel Central	2019	2020	2021	2022	2023
Control y Vigilancia a Curadores Urbanos	-	-	-	-	3
Delegada para el Notariado	2	-	10	156	135
Delegada para el Registro	878	4.738	1.856	1.273	1.132
Delegada para P.R.F. de Tierras	617	3.846	2.566	1.552	1.222
Despacho del Superintendente	1	2.966	15	11	5
Dirección Administrativa y Financiera	877	2.511	1.688	961	1.284
Direccion de Administracion Notarial	464	1.231	891	780	1.193
Direccion de Contratacion	49	1.105	112	77	136
Dirección de Talento Humano	140	904	396	323	433
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2.351	598	4.100	3.691	3.657
Dirección Regional Andina	7	4	3	1	1
Dirección Regional Caribe	1	3	2	1	-
Dirección Regional Centro	3	3	4	2	-
Direccion Regional Pacifica	1	-	2	-	2
Direccion Regional Orinoquia	3	1	-	1	-
Dirección Tecnica de Registro	1.206	448	3.525	1.606	1.454
IVC Catastral	-	-	-	275	3.001
Oficina Asesora de Planeacion	62	398	44	51	68
Oficina Asesora Juridica	1.126	350	1.315	1.208	1.631
Oficina de Atención al Ciudadano	4.091	246	8.735	13.028	13.127
Oficina de Control Disciplinario Interno	239	115	364	250	27
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-		-
Oficina de Tecnologias de la Información	169	97	360	305	118
Secretaria General	43	81	72	38	40
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	203	4	616	428	257
Total	**12.533**	**19.649**	**26.676**	**26.018**	**28.926**
Porcentaje de Variacion		57%	36%	-2%	11%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal en los últimos seis años

Canales	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Canal Virtual – Plataforma	15.044	15.495	37.919	60.506	59.141	54.192
Presencial	17.301	20.095	3.782	4.118	12.957	15.203
Telefónico	5.595	21.884	30.123	41.470	35.867	25.420
Correo Electrónico	2.388	2.046	19.847	30.054	17.514	6.949
Chat	-	-	27.522	33.182	30.949	39.039
Total PQRSDF radicadas	**40.328**	**59.520**	**119.193**	**169.330**	**156.428**	**140.803**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
Canal Virtual - Plataforma	3%	145%	60%	-2%	-8%
Presencial	16%	-81%	9%	215%	17%
Telefónico	291%	38%	38%	-14%	-29%
Correo Electrónico	-14%	870%	51%	-42%	-60%
Chat	-	-	21%	-7%	26%
Porcentaje de Variacion	**48%**	**100%**	**42%**	**-8%**	**-10%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal virtual – plataforma en los últimos cinco años

Canales	2019	2020	2021	2022	2023
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	12.533	19.649	26.676	26.018	28.926
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.962	18.270	33.830	33.123	25.266
Total	**15.495**	**37.919**	**60.506**	**59.141**	**54.192**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	57%	36%	-2%	11%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	517%	85%	-2%	-24%
Total	**145%**	**60%**	**-2%**	**-8%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de la Plataforma SISG

Canales	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	270	862	1.638	2.303	1.877	1.533
Canal Virtual - Plataforma ORIP	33	88	323	844	902	532
Total	**303**	**950**	**1.961**	**3.147**	**2.779**	**2.065**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	219%	90%	41%	-18%	-18%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	167%	267%	161%	7%	-41%
Total	**214%**	**106%**	**60%**	**-12%**	**-26%**

Fuente: Plataforma SISG

Porcentaje de producto no conforme, teniendo en cuenta la meta del indicador del 6%, en los últimos años

PQRSDF	2019	2020	2021	2022	2023
Total PQRSD Radicadas	15.495	37.919	60.506	59.141	54.192
Total PQRSD Retornadas	950	1.961	3.147	2.779	2.065
Porcentaje NO Conforme	**6,13%**	**5,17%**	**5,20%**	**4,70%**	**3,81%**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

PQRSDF	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
Total PQRSD Radicadas	145%	60%	-2%	-8%
Total PQRSD Retornadas	106%	60%	-12%	-26%
Porcentaje NO Conforme	**-0,96%**	**0,03%**	**-0,50%**	**-0,89%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas en el canal virtual – plataforma en los últimos cinco años

Canales	2019	2020	2021	2022	2023
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	944	361	305	901	1.087
Canal Virtual - Plataforma ORIP	244	739	844	1.955	479
Total	**1.188**	**1.100**	**1.149**	**2.856**	**1.566**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
-62%	-16%	195%	21%
203%	14%	132%	-75%
-7%	**4%**	**149%**	**-45%**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSDF radicadas por Región - ORIP = 25.266

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Centro	1.111	1.381	1.417	1.007	1.240	1.088	1.257	1.284	1.139	1.040	995	659	13.618	54%
Caribe	278	325	332	272	348	396	624	583	291	536	272	218	4.475	18%
Pacifica	248	328	359	304	364	349	344	345	265	281	225	163	3.575	14%
Andina	197	198	240	153	185	210	182	218	174	155	180	105	2.197	9%
Orinoquia	120	132	143	87	129	112	102	132	113	123	120	88	1.401	6%
Total	**1.954**	**2.364**	**2.491**	**1.823**	**2.266**	**2.155**	**2.509**	**2.562**	**1.982**	**2.135**	**1.792**	**1.233**	**25.266**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Regional Centro = 13.618

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Agua de Dios	-	-	-	-	-	2	2	-	-	1	-	1	6	0%
Ambalema	1	-	1	-	-	-	3	-	-	3	-	2	10	0%
Armero	1	1	1	1	3	-	-	2	2	1	-	-	12	0%
Barichara	1	-	1	-	1	1	-	1	1	1	1	-	8	0%
Barrancabermeja	4	6	9	2	6	4	3	9	13	16	13	7	92	1%
Bogota Zona Norte	182	208	230	159	177	172	259	237	199	156	148	109	2.236	16%
Bogota Zona Centro	297	300	337	263	341	257	279	298	278	289	254	162	3.355	25%
Bogota Zona Sur	190	249	270	227	220	229	232	267	196	198	168	93	2.539	19%
Bucaramanga	62	81	44	46	63	57	58	67	61	43	51	33	666	5%
Cachira	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3	0%
Cajamarca	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Caqueza	4	2	-	-	-	1	3	2	-	-	-	1	13	0%
Chaparral	1	1	2	1	7	-	-	3	1	3	-	1	20	0%
Charala	-	1	2	-	1	1	1	1	1	-	-	-	8	0%
Chinacota	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	2	-	5	0%
Chiquinquira	2	7	4	5	5	7	5	3	4	6	5	-	53	0%
Choconta	3	3	2	1	-	1	3	2	3	-	3	-	21	0%
Concepcion	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	0%
Contratacion	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0%
Convencion	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	0%
Cucuta	40	47	32	17	18	22	27	43	54	37	40	46	423	3%
Duitama	4	12	16	5	2	8	5	8	5	3	3	5	76	1%
El Cocuy	-	2	-	1	1	-	-	1	-	-	3	-	8	0%
Espinal	12	6	9	1	5	14	18	14	13	10	4	3	109	1%
Facatativa	14	22	22	21	42	28	16	26	25	26	14	17	273	2%
Fresno	1	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5	0%
Fusagasuga	11	21	8	9	7	6	9	7	9	9	14	5	115	1%
Gacheta	-	2	3	-	2	2	1	1	-	-	2	-	13	0%
Garagoa	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	5	0%
Garzon	2	1	2	1	1	1	3	1	-	1	3	2	18	0%
Girardot	6	20	15	9	19	9	14	17	19	23	18	7	176	1%
Guaduas	2	1	1	1	4	3	18	3	6	4	6	1	50	0%
Guamo	-	3	1	7	7	7	5	3	3	4	-	1	41	0%
Guateque	-	2	-	1	2	1	3	1	2	6	2	-	20	0%
Honda	1	2	7	6	3	8	3	3	5	1	3	1	43	0%
Ibague	47	60	52	20	33	26	24	27	32	16	18	22	377	3%
La Mesa	10	10	20	10	13	11	5	12	9	7	17	13	137	1%
La Palma	1	-	1	4	-	-	-	-	-	-	6	-	12	0%
La Plata	2	4	6	1	2	6	12	7	6	4	8	7	65	0%
Libano	3	1	2	1	2	2	5	3	-	4	1	-	24	0%
Malaga	1	-	1	2	1	-	1	-	2	-	-	1	9	0%
Melgar	7	6	6	3	4	8	5	13	10	6	4	4	76	1%
Miraflores	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	4	0%
Moniquira	2	2	6	6	5	4	3	4	2	7	4	7	52	0%
Neiva	14	17	22	14	21	8	15	16	19	18	17	17	198	1%
Ocaña	14	6	4	4	2	8	5	5	3	6	4	2	63	0%
Pacho	1	-	3	1	3	1	2	3	5	4	6	2	31	0%
Pamplona	1	3	2	2	3	8	4	2	2	-	2	4	33	0%
Piedecuesta	5	33	13	6	6	5	6	8	8	7	3	3	103	1%
Pitalito	4	11	6	7	2	2	5	5	9	9	4	6	70	1%
Puente Nacional	1	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	6	0%
Puerto Boyaca	-	-	-	1	3	1	3	1	2	-	5	2	18	0%
Purificacion	4	4	2	6	9	1	3	4	1	3	2	2	41	0%
Ramiriqui	-	-	3	1	3	4	1	-	-	1	1	-	14	0%
Salazar de las Palmas	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	0%
San Andres (Santander)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0%
San Gil	-	-	2	1	2	2	-	-	-	1	5	1	14	0%
San Vicente de Chucurri	1	1	2	-	3	2	2	1	3	4	5	1	25	0%
Santa Rosa de Viterbo	-	2	-	1	-	1	-	1	3	5	4	4	21	0%
Soacha	54	85	90	42	109	52	56	45	35	21	36	19	644	5%
Soata	1	2	7	3	3	2	2	3	1	1	5	1	31	0%
Socha	-	-	-	2	-	1	2	2	1	1	4	-	13	0%
Socorro	1	1	4	2	1	13	1	2	1	2	1	-	29	0%
Sogamoso	4	4	6	2	6	-	6	-	24	4	4	4	64	0%
Tunja	16	19	14	14	9	18	18	25	16	15	9	17	190	1%
Ubate	4	7	4	1	5	7	-	2	4	5	5	-	44	0%
Velez	2	4	7	4	3	6	8	5	6	7	7	4	63	0%
Zapatoca	-	1	2	-	-	-	1	5	-	1	1	-	11	0%
Zipaquira	68	91	110	61	45	47	89	60	28	38	47	18	702	5%
Total	**1.111**	**1.381**	**1.417**	**1.007**	**1.240**	**1.088**	**1.257**	**1.284**	**1.139**	**1.040**	**995**	**659**	**13.618**	**100%**

PQRSDF radicadas en la Regional Caribe = 4.475

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Aguachica	3	4	2	-	2	3	1	5	2	-	-	3	25	1%
Barranquilla	60	67	72	62	101	154	211	143	80	193	75	54	1.272	28%
Cartagena	89	100	109	78	92	72	77	224	76	124	54	51	1.146	26%
Cerete	7	7	9	4	1	7	3	9	7	4	2	2	62	1%
Chimichagua	4	2	2	8	5	4	4	6	4	13	5	6	63	1%
Chinu	-	3	2	2	-	2	2	1	3	1	3	1	20	0%
Cienaga	3	5	5	2	6	1	2	2	-	5	6	5	42	1%
Corozal	3	2	1	2	4	2	3	2	1	4	6	2	32	1%
El Banco	2	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	4	0%
El Carmen de Bolivar	5	4	6	7	11	2	1	6	4	5	8	6	65	1%
Fundacion	1	2	5	2	2	1	-	2	1	2	1	-	19	0%
Lorica	1	1	3	4	10	12	4	11	3	6	5	3	63	1%
Magangue	4	2	8	3	1	3	4	3	5	2	1	1	37	1%
Maicao	1	1	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	7	0%
Mompos	1	1	-	2	1	1	-	-	1	-	1	-	8	0%
Montelibano	3	3	3	4	6	2	2	5	1	5	2	1	37	1%
Monteria	7	15	16	18	7	18	22	22	14	25	24	18	206	5%
Plato	6	3	3	-	5	7	1	9	3	2	5	3	47	1%
Riohacha	4	3	3	1	8	7	15	10	3	10	5	9	78	2%
Sabanalarga	8	4	10	8	11	5	2	8	5	6	8	3	78	2%
Sahagun	3	-	2	3	2	6	3	3	-	-	1	-	23	1%
San Andres Isla	1	7	5	3	1	-	1	3	4	-	2	3	30	1%
San Juan del Cesar	3	3	2	-	3	5	2	3	2	3	2	1	29	1%
San Marcos	1	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	6	0%
Santa Marta	12	21	24	11	12	9	11	10	13	8	11	9	151	3%
Simiti	-	2	-	3	1	-	2	2	1	1	1	-	13	0%
Since	-	1	-	1	1	1	2	-	-	3	1	1	11	0%
Sincelejo	13	18	8	16	21	14	16	13	15	12	13	12	171	4%
Sitionuevo	1	-	1	2	-	2	1	2	2	-	1	-	12	0%
Soledad	23	32	19	9	17	41	207	57	17	87	20	15	544	12%
Valledupar	9	12	11	17	16	13	24	20	23	12	8	9	174	4%
Total	**278**	**325**	**332**	**272**	**348**	**396**	**624**	**583**	**291**	**536**	**272**	**218**	**4.475**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Regional Pacífica = 3.575

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Barbacoas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	0%
Bolivar (Cauca)	-	2	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	6	0%
Buenaventura	4	1	4	5	2	4	1	1	3	5	4	8	42	1%
Buga	10	3	3	5	7	7	3	7	9	4	8	3	69	2%
Cali	117	177	174	140	139	119	127	136	123	134	108	59	1.553	43%
Caloto	-	1	2	-	1	1	2	2	3	1	1	-	14	0%
Cartago	1	6	3	3	1	3	9	2	3	2	1	3	37	1%
Guapi	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	5	0%
Ipiales	4	3	3	10	3	1	4	3	2	3	3	1	40	1%
Itsmina	-	1	-	1	-	-	4	1	-	5	-	-	12	0%
La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
La Union	1	1	-	1	-	1	3	-	1	-	-	4	12	0%
Nuqui	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	3	0%
Palmira	7	7	21	15	16	12	9	13	15	14	15	9	153	4%
Pasto	70	87	106	93	137	150	155	132	54	64	43	29	1.120	31%
Patia El Bordo	-	1	5	-	-	4	3	1	1	-	2	-	17	0%
Popayan	12	13	9	10	22	12	11	16	11	15	15	15	161	5%
Puerto Tejada	1	-	3	1	1	-	3	1	1	-	1	1	13	0%
Quibdo	4	9	12	3	10	9	3	5	9	10	9	9	92	3%
Roldanillo	3	-	2	4	4	1	4	10	3	5	2	1	39	1%
Samaniego	1	2	2	-	2	1	1	-	1	2	2	2	16	0%
Santander de Quilichao	2	4	3	7	4	3	-	5	6	7	3	11	55	2%
Sevilla	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3	0%
Silvia	-	-	1	1	1	2	1	2	3	-	1	-	12	0%
Tulua	7	8	1	3	9	5	1	4	10	2	2	3	55	2%
Tumaco	-	2	3	1	4	4	-	3	1	4	2	4	28	1%
Tuquerres	2	-	2	1	-	7	-	-	-	2	1	-	15	0%
Total	**248**	**328**	**359**	**304**	**364**	**349**	**344**	**345**	**265**	**281**	**225**	**163**	**3.575**	**100%**

PQRSDF radicadas en la Regional Andina = 2.197

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Abejorral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Aguadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0%
Amalfi	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	3	-	6	0%
Andes	1	4	1	-	-	1	-	3	-	-	-	-	10	0%
Anserma	-	1	2	1	-	2	-	3	-	4	-	-	13	1%
Apartado	4	4	7	4	4	1	4	2	2	2	3	1	38	2%
Apia	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	3	0%
Armenia	27	12	18	8	13	16	9	19	14	11	11	9	167	8%
Belen de Umbria	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0%
Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Calarca	10	4	1	2	1	3	-	3	1	2	2	1	30	1%
Caucasia	2	-	1	1	-	3	2	1	-	2	1	-	13	1%
Ciudad Bolivar	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	0%
Dabeiba	1	-	1	-	2	3	2	-	-	-	1	-	10	0%
Dosquebradas	3	7	7	4	6	6	3	5	11	4	7	5	68	3%
Filandia	-	-	-	-	-	-	2	-	3	-	-	-	5	0%
Fredonia	1	-	-	2	1	1	2	3	3	1	1	-	15	1%
Frontino	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Girardota	3	5	10	2	5	2	5	5	2	3	10	4	56	3%
Ituango	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Jerico	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	2	5	0%
La Ceja	1	2	1	-	2	-	4	2	4	-	14	8	38	2%
La Dorada	1	1	-	-	1	3	-	3	-	1	3	1	14	1%
Manizales	3	7	9	2	5	5	8	7	6	5	4	3	64	3%
Manzanares	-	1	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	6	0%
Marinilla	8	11	15	8	6	15	6	12	16	12	5	4	118	5%
Medellin Zona Norte	53	39	54	27	37	43	42	22	30	30	48	25	450	20%
Medellin Zona Sur	39	50	60	45	52	48	47	62	43	40	39	20	545	25%
Montelibano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Neira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Pacora	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Pensilvania	1	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4	0%
Pereira	6	7	10	10	9	21	14	10	3	7	4	2	103	5%
Puerto Berrio	-	5	3	4	-	1	-	-	-	-	4	4	21	1%
Rionegro	16	23	16	18	17	14	11	37	11	15	14	6	198	9%
Riosucio	-	-	2	-	-	-	1	-	2	-	1	-	6	0%
Salamina	-	-	1	1	-	-	1	4	3	-	-	-	10	0%
Santa Barbara	1	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	4	0%
Santa Fe de Antioquia	2	3	1	4	3	3	2	4	6	5	1	-	34	2%
Santa Rosa de Cabal	1	1	2	-	1	1	-	1	1	1	-	2	11	1%
Santa Rosa de Osos	2	-	-	-	3	-	-	-	2	1	3	-	11	1%
Santo Domingo	2	-	2	1	2	3	2	-	-	1	-	5	18	1%
Santuario	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Segovia	3	-	1	-	-	-	-	1	2	1	-	-	8	0%
Sonson	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Sopetran	2	3	1	1	4	5	2	2	1	1	-	1	23	1%
Tamesis	2	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	7	0%
Titiribi	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	3	0%
Turbo	1	1	5	5	5	2	2	3	2	4	-	1	31	1%
Urrao	-	4	-	-	1	1	4	-	-	-	1	-	11	1%
Yarumal	-	-	-	2	2	1	2	-	-	-	-	-	7	0%
Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**197**	**198**	**240**	**153**	**185**	**210**	**182**	**218**	**174**	**155**	**180**	**105**	**2.197**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Región Orinoquia = 1.401

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Acacias	17	2	7	14	3	4	13	15	16	9	13	9	122	9%
Arauca	2	3	2	-	5	1	-	3	2	1	5	1	25	2%
Florencia	15	35	30	23	31	24	20	34	24	45	27	35	343	24%
Leticia	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	1	-	4	0%
Mitu	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	5	0%
Mocoa	-	5	1	4	3	1	-	3	-	1	1	1	20	1%
Orocue	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	3	0%
Paz de Ariporo	1	3	2	1	1	2	2	1	-	1	-	-	14	1%
Puerto Asis	3	-	3	4	6	4	8	5	2	3	7	4	49	3%
Puerto Carreño	5	1	1	1	7	-	2	-	3	2	2	1	25	2%
Puerto Inirida	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Puerto Lopez	3	4	3	1	2	2	8	3	2	2	3	-	33	2%
San Jose del Guaviare	1	1	4	1	4	3	1	1	1	3	4	1	25	2%
San Martin	12	10	12	4	11	13	7	11	6	8	12	5	111	8%
San Vicente del Caguan	2	2	2	-	3	4	-	3	3	5	1	2	27	2%
Sibundoy	-	-	-	-	-	-	1	3	-	2	1	1	8	1%
Villavicencio	51	56	64	28	44	47	29	40	27	18	27	17	448	32%
Yopal	6	10	11	6	9	7	9	9	25	23	15	8	138	10%
Total	**120**	**132**	**143**	**87**	**129**	**112**	**102**	**132**	**113**	**123**	**120**	**88**	**1.401**	**100%**

Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF radicadas en el 2023

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Bogota Zona Centro	297	300	337	263	341	257	279	298	278	289	254	162	3.355	13%
Bogota Zona Sur	190	249	270	227	220	229	232	267	196	198	168	93	2.539	10%
Bogota Zona Norte	182	208	230	159	177	172	259	237	199	156	148	109	2.236	9%
Cali	117	177	174	140	139	119	127	136	123	134	108	59	1.553	6%
Barranquilla	60	67	72	62	101	154	211	143	80	193	75	54	1.272	5%
Cartagena	89	100	109	78	92	72	77	224	76	124	54	51	1.146	5%
Pasto	70	87	106	93	137	150	155	132	54	64	43	29	1.120	4%
Zipaquira	68	91	110	61	45	47	89	60	28	38	47	18	702	3%
Bucaramanga	62	81	44	46	63	57	58	67	61	43	51	33	666	3%
Soacha	54	85	90	42	109	52	56	45	35	21	36	19	644	3%
Medellin Zona Sur	39	50	60	45	52	48	47	62	43	40	39	20	545	2%
Soledad	23	32	19	9	17	41	207	57	17	87	20	15	544	2%
Medellin Zona Norte	53	39	54	27	37	43	42	22	30	30	48	25	450	2%
Villavicencio	51	56	64	28	44	47	29	40	27	18	27	17	448	2%
Cucuta	40	47	32	17	18	22	27	43	54	37	40	46	423	2%
Ibague	47	60	52	20	33	26	24	27	32	16	18	22	377	1%
Florencia	15	35	30	23	31	24	20	34	24	45	27	35	343	1%
Facatativa	14	22	22	21	42	28	16	26	25	26	14	17	273	1%
Monteria	7	15	16	18	7	18	22	22	14	25	24	18	206	1%
Rionegro	16	23	16	18	17	14	11	37	11	15	14	6	198	1%
Neiva	14	17	22	14	21	8	15	16	19	18	17	17	198	1%
Tunja	16	19	14	14	9	18	18	25	16	15	9	17	190	1%
Girardot	6	20	15	9	19	9	14	17	19	23	18	7	176	1%
Valledupar	9	12	11	17	16	13	24	20	23	12	8	9	174	1%
Sincelejo	13	18	8	16	21	14	16	13	15	12	13	12	171	1%
Armenia	27	12	18	8	13	16	9	19	14	11	11	9	167	1%
Popayan	12	13	9	10	22	12	11	16	11	15	15	15	161	1%
Palmira	7	7	21	15	16	12	9	13	15	14	15	9	153	1%
Santa Marta	12	21	24	11	12	9	11	10	13	8	11	9	151	1%
Yopal	6	10	11	6	9	7	9	9	25	23	15	8	138	1%
La Mesa	10	10	20	10	13	11	5	12	9	7	17	13	137	1%
Acacias	17	2	7	14	3	4	13	15	16	9	13	9	122	0%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal virtual - plataforma Direcciones Regionales en los últimos cinco años

Direcciones Regionales	2019	2020	2021	2022	2023
Andina	367	1.907	3.346	3.059	2.197
Caribe	454	2.384	4.875	4.959	4.475
Centro	1.753	11.735	20.628	18.566	13.618
Orinoquia	173	650	1.520	2.156	1.401
Pacifica	215	1.594	3.461	4.383	3.575
Total	**2.962**	**18.270**	**33.830**	**33.123**	**25.266**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Direcciones Regionales	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
Andina	420%	75%	-9%	-28%
Caribe	425%	104%	2%	-10%
Centro	569%	76%	-10%	-27%
Orinoquia	276%	134%	42%	-35%
Pacifica	641%	117%	27%	-18%
Total	**517%**	**85%**	**-2%**	**-24%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por Regional = 479

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Centro	61	19	23	3	8	24	29	14	8	1	12	1	203	42%
Caribe	7	10	7	3	7	15	13	24	12	43	8	5	154	32%
Pacifica	7	14	15	3	3	3	6	1	3	8	3	3	69	14%
Andina	2	12	11	4	3	2	2	1	3	1	2	-	43	9%
Orinoquia	3	1	-	-	2	-	-	-	-	2	1	1	10	2%
Total	**80**	**56**	**56**	**13**	**23**	**44**	**50**	**40**	**26**	**55**	**26**	**10**	**479**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Centro – ORIP = 203

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Armero	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	1,48%
Bogota Zona Norte	9	-	5	-	1	1	-	5	-	-	4	-	25	12,32%
Bogota Zona Centro	28	12	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	44	21,67%
Bogota Zona Sur	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2,46%
Caqueza	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,49%
Chiquinquira	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Espinal	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	5	2,46%
Duitama	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4	1,97%
Facatativa	1	-	8	-	-	5	2	-	-	-	-	-	16	7,88%
Guaduas	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	1	-	17	8,37%
Guamo	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3	1,48%
Guateque	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,99%
Honda	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	1	-	5	2,46%
Ibague	1	-	1	2	2	3	1	1	2	-	1	-	14	6,90%
La Mesa	-	-	2	-	2	2	-	1	2	-	-	-	9	4,43%
La Plata	1	2	-	-	-	-	4	-	-	-	5	-	12	5,91%
Libano	1	-	-	-	-	1	-	2	-	1	-	-	5	2,46%
Melgar	2	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	6	2,96%
Ocaña	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Pacho	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,99%
Pitalito	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Puente Nacional	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Purificacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,49%
Soacha	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,99%
Socorro	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Ubate	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,49%
Velez	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3	1,48%
Zipaquira	11	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	13	6,40%
Total	**61**	**19**	**23**	**3**	**8**	**24**	**29**	**14**	**8**	**1**	**12**	**1**	**203**	**100%**

PQRSDF vencidas por la Regional Caribe – ORIP = 154

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Barranquilla	-	1	4	-	3	-	-	-	-	-	-	-	8	5,19%
Cerete	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	4	2,60%
Chimichagua	-	-	-	-	-	-	2	3	4	-	-	1	10	6,49%
Chinu	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1,30%
Cienaga	2	2	-	-	-	-	1	-	-	3	-	1	9	5,84%
Corozal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,65%
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	4	2,60%
Fundacion	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1,30%
Lorica	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,65%
Montelibano	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	3	1,95%
Monteria	-	-	-	-	1	7	-	-	-	-	-	-	8	5,19%
Plato	-	-	-	-	-	-	1	4	-	-	1	-	6	3,90%
Riohacha	1	-	-	-	-	-	-	5	-	5	-	2	13	8,44%
Sabanalarga	-	1	-	-	2	1	-	3	3	2	3	1	16	10,39%
Sahagun	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	4	2,60%
Since	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1,30%
Sincelejo	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1,95%
Sitionuevo	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4	2,60%
Soledad	1	4	-	-	-	2	6	7	1	31	-	-	52	33,77%
Valledupar	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	1,30%
Total	**7**	**10**	**7**	**3**	**7**	**15**	**13**	**24**	**12**	**43**	**8**	**5**	**154**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Pacifica – ORIP = 70

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Buenaventura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1,43%
Cali	-	-	3	-	-	1	-	-	1	2	-	-	7	10,00%
Caloto	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	2,86%
Cartago	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,43%
Ipiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	2,86%
La Union	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1,43%
Palmira	3	5	-	1	-	-	1	-	-	-	1	3	14	20,00%
Pasto	3	4	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	10	14,29%
Popayan	-	-	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	5,71%
Puerto Asis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1,43%
Puerto Tejada	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	2,86%
Quibdo	1	1	7	-	2	-	-	-	-	4	-	-	15	21,43%
Santander de Quilichao	-	1	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	5	7,14%
Tumaco	-	2	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	5	7,14%
Total	**7**	**14**	**15**	**3**	**3**	**3**	**6**	**1**	**3**	**8**	**4**	**3**	**70**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Andina – ORIP = 43

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Apartado	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	4,65%
Dosquebradas	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6,98%
Marinilla	-	9	8	3	2	1	1	-	-	-	1	-	25	58,14%
Medellín Zona Sur	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2,33%
Puerto Berrio	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,33%
Rionegro	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4,65%
Santa Fe de Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	6,98%
Santo Domingo	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	4,65%
Támesis	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,33%
Turbo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,33%
Urrao	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	4,65%
Total	**2**	**12**	**11**	**4**	**3**	**2**	**2**	**1**	**3**	**1**	**2**	**-**	**43**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Orinoquia – ORIP = 9

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Paz de Ariporo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	22,22%
Puerto Asís	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	11,11%
San Martin	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	3	33,33%
San Vicente del Caguan	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,11%
Villavicencio	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	22,22%
Total	**3**	**1**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**1**	**9**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF vencidas en el 2023

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Soledad	1	4	-	-	-	2	6	7	1	31	-	-	52	10,86%
Bogota Zona Centro	28	12	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	44	9,19%
Marinilla	-	9	8	3	2	1	1	-	-	-	1	-	25	5,22%
Bogota Zona Norte	9	-	5	-	1	1	-	5	-	-	4	-	25	5,22%
Guaduas	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	1	-	17	3,55%
Sabanalarga	-	1	-	-	2	1	-	3	3	2	3	1	16	3,34%
Facatativa	1	-	8	-	-	5	2	-	-	-	-	-	16	3,34%
Quibdo	1	1	7	-	2	-	-	-	-	4	-	-	15	3,13%
Ibague	1	-	1	2	2	3	1	1	2	-	1	-	14	2,92%
Palmira	3	5	-	1	-	-	1	-	-	-	1	3	14	2,92%
Riohacha	1	-	-	-	-	-	-	5	-	5	-	2	13	2,71%
Zipaquira	11	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	13	2,71%
La Plata	1	2	-	-	-	-	4	-	-	-	5	-	12	2,51%
Chimichagua	-	-	-	-	-	-	2	3	4	-	-	1	10	2,09%
Pasto	3	4	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	10	2,09%
Cienaga	2	2	-	-	-	-	1	-	-	3	-	1	9	1,88%
La Mesa	-	-	2	-	2	2	-	1	2	-	-	-	9	1,88%
Barranquilla	-	1	4	-	3	-	-	-	-	-	-	-	8	1,67%
Monteria	-	-	-	-	1	7	-	-	-	-	-	-	8	1,67%
Cali	-	-	3	-	-	1	-	-	1	2	-	-	7	1,46%
Plato	-	-	-	-	-	-	1	4	-	-	1	-	6	1,25%
Melgar	2	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	6	1,25%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas por Direcciones Regionales

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 4 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de enero 2024)
Andina	129	62	68	82	89	98	66	74	12	9	4	3	4
Centro	190	215	29	40	18	13	38	36	23	27	20	19	10
Caribe	45	37	33	17	16	25	36	37	63	46	65	25	23
Orinoquia	3	4	-	-	1	3	3	-	-	-	3	1	1
Pacifica	32	27	18	25	12	14	8	11	10	7	12	7	6
Total	**399**	**345**	**148**	**164**	**136**	**153**	**151**	**158**	**108**	**89**	**104**	**55**	**44**
		-14%	**-57%**	**11%**	**-17%**	**13%**	**-1%**	**5%**	**-32%**	**-18%**	**17%**	**-47%**	**-20%**

Fuente: Plataforma SISG

Tiempo de respuesta – ORIP

Tiempo de respuesta PQRSDF en las ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Menos de 12 horas	30	76	58	59	44	87	22	62	85	77	31	52	683
Entre 13 y 23 horas	43	77	101	32	54	106	21	85	79	83	49	63	793
1 dia	95	152	175	105	169	192	184	180	118	175	124	134	1.803
2 dias	70	140	148	84	117	110	163	158	116	182	83	76	1.447
3 dias	81	120	121	99	104	99	104	125	121	132	44	71	1.221
4 dias	52	176	129	114	145	113	130	150	118	111	81	72	1.391
5 dias	60	122	173	113	197	148	279	208	145	102	119	78	1.744
6 dias	97	115	161	126	154	172	202	301	153	131	119	82	1.813
7 dias	92	118	144	123	134	117	168	146	96	145	108	84	1.475
8 dias	84	133	104	77	84	84	137	131	76	125	62	68	1.165
9 dias	72	84	62	53	62	64	104	69	59	88	30	47	794
10 dias	63	67	72	48	62	45	45	73	25	26	40	30	596
11 dias	42	87	103	37	62	64	63	75	39	51	41	27	691
12 dias	38	80	122	43	48	58	133	76	37	43	62	27	767
13 dias	46	88	97	32	59	45	85	66	31	52	57	26	684
14 dias	52	67	79	31	53	40	44	63	36	35	45	29	574
15 dias	26	52	35	14	30	37	50	36	19	32	33	23	387
16 dias	20	25	40	13	26	18	24	10	15	14	18	14	237
17 dias	18	49	31	7	12	12	27	18	11	13	15	7	220
18 dias	12	37	27	10	10	23	14	16	21	20	25	2	217
19 dias	14	38	24	9	15	27	26	24	18	19	39	4	257
20 dias	14	48	24	15	26	19	50	30	17	33	30	6	312
21 dias	9	37	16	11	24	12	31	35	14	32	34	10	265
22 dias	3	28	10	9	15	15	20	22	4	57	14	7	204
23 dias	11	14	5	6	8	13	7	16	3	9	2	4	98
24 dias	5	15	3	2	7	6	7	7	1	7	5	4	69
25 dias	1	5	12	1	1	14	10	13	1	1	7	-	66
26 dias	-	6	6	-	1	10	5	3	-	2	-	-	33
27 dias	3	7	3	-	2	8	-	1	2	5	2	-	33
28 dias	1	-	4	1	-	10	-	2	-	-	2	-	20
29 dias	1	-	2	2	-	-	1	3	-	3	1	-	13
30 dias	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	3
31 dias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mas de un mes	-	9	8	-	-	2	1	3	-	5	3	-	31
Total	**1.155**	**2.072**	**2.099**	**1.276**	**1.725**	**1.770**	**2.157**	**2.209**	**1.460**	**1.811**	**1.325**	**1.047**	**20.106**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Finalizada	1.155	2.072	2.099	1.276	1.725	1.770	2.157	2.209	1.460	1.811	1.325	1.047	**20.106**
Pendientes por aprobar	94	50	127	116	126	78	60	58	83	30	84	26	**932**
En tramite	625	186	209	418	392	263	242	255	413	239	357	150	**3.749**
Vencida	80	56	56	13	23	44	50	40	26	55	26	10	**479**
Total	**1.954**	**2.364**	**2.491**	**1.823**	**2.266**	**2.155**	**2.509**	**2.562**	**1.982**	**2.135**	**1.792**	**1.233**	**25.266**

Fuente: Plataforma SISG

Tipologías PQRSDF

Fuente: Plataforma SISG

Tipología - Categorías PQRSDF

Tipologia - Categoria PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Peticiones	2.111	2.081	2.162	1.618	2.284	2.144	2.238	2.167	1.665	1.924	1.706	1.330	23.430	43%
Quejas	69	96	109	67	66	56	109	90	94	103	95	70	1.024	2%
Reclamos	585	783	1.018	811	1.624	1.969	1.326	1.057	735	688	571	421	11.588	21%
Sugerencias	7	8	9	4	5	2	4	6	3	2	2	1	53	0%
Denuncias por corrupcion	1	2	-	-	2	-	-	4	3	1	1	2	16	0%
Peticion entre autoridades	506	880	934	689	873	820	795	950	973	910	776	582	9.688	18%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	3	0%
Peticiones Incompletas	279	317	577	418	485	403	274	225	183	244	240	197	3.842	7%
Traslado No competencia	341	338	341	259	293	373	340	410	377	435	392	478	4.377	8%
Otros	11	13	7	4	12	9	12	4	14	19	22	36	163	0%
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	2	1	3	2	-	-	1	-	1	-	11	0%
Felicitaciones	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2	3	-	9	0%

Fuente: Plataforma SISG

Tipologia - Categoria PQRSD	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones	6.488	19.607	33.573	28.507	23.430
Quejas	1.018	1.090	1.057	848	1.024
Reclamos	5.634	7.161	13.765	12.493	11.588
Sugerencias	29	30	26	27	53
Denuncias por corrupcion	26	7	36	26	16
Peticion entre autoridades	649	5.405	7.837	9.091	9.688
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	6	6	6	-	3
Peticiones Incompletas	898	1.301	2.805	4.651	3.842
Traslado No competencia	941	1.940	2.753	3.427	4.377
Otros	-	45	51	82	163
Desistimiento expreso de la peticion	1	6	15	20	11
Felicitaciones	1	7	6	8	9

Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021	Porcentaje Variacion 2023 vs. 2022
202%	71%	-15%	-18%
7%	-3%	-20%	21%
27%	92%	-9%	-7%
3%	-13%	4%	96%
-73%	414%	-28%	-38%
733%	45%	16%	7%
0%	0%	-100%	-
45%	116%	66%	-17%
106%	42%	24%	28%
-	13%	61%	99%
500%	150%	33%	-45%
600%	-14%	33%	13%

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones = 23.430

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Información General Registral	122	170	275	204	261	246	314	377	289	317	247	229	3.051	13%
Solicitud de correccion	433	372	290	167	223	144	163	272	255	200	220	163	2.902	12%
Tramite registral	426	255	222	143	200	206	234	260	186	225	253	116	2.726	12%
Solicitud orientacion registral	145	175	214	219	193	152	84	127	96	92	89	67	1.653	7%
Consultas Juridicas	127	116	107	115	147	119	162	137	134	131	120	102	1.517	6%
Información General Notarial	116	128	178	118	126	128	155	136	99	111	114	91	1.500	6%
Informacion estado tramite registral	154	164	146	141	98	64	56	64	48	152	91	41	1.219	5%
Información General areas administrativas	47	32	59	61	142	156	144	119	38	47	79	97	1.021	4%
Tramite Nivel Central	93	72	112	71	107	92	95	81	66	47	53	40	929	4%
Solicitud de Documentos	60	65	72	67	85	126	88	79	64	71	74	51	902	4%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	3	2	8	10	285	303	150	28	18	12	25	36	880	4%
Interés Particular	128	191	118	56	24	7	20	31	84	48	25	27	759	3%
Informacion estado solicitud correccion	12	10	19	6	12	62	286	125	6	116	24	8	686	3%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	14	30	41	12	32	28	33	35	42	58	33	43	401	2%
Solicitud orientacion notarial	33	38	46	26	28	31	27	34	21	22	25	21	352	2%
Informacion estado proceso de registro	13	21	23	23	42	22	35	20	30	33	20	20	302	1%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	22	46	40	31	45	29	9	20	5	20	15	19	301	1%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	26	33	17	10	17	21	16	22	14	29	19	19	243	1%
Actualizacion base de datos	25	19	25	16	15	21	12	30	24	17	13	5	222	1%
Certificado especial de pertenencia	9	18	17	12	19	24	12	21	13	11	17	5	178	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	14	16	11	7	13	14	6	12	18	29	17	171	1%
Estado recurso apelacion	8	5	8	9	18	18	12	12	9	12	15	8	134	1%

Quejas = 1.024

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Notario	32	55	61	38	34	32	61	49	48	68	53	42	573
Registrador de Instrumentos Publicos	23	27	40	19	18	19	25	26	32	28	24	16	297
Funcionario (Planta global / ORIP)	10	9	4	8	8	3	7	3	9	3	5	3	72
Catastro	3	1	1	1	5	2	12	9	1	3	7	4	49
Curador	1	4	3	1	1	-	4	3	4	1	6	5	33
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**69**	**96**	**109**	**67**	**66**	**56**	**109**	**90**	**94**	**103**	**95**	**70**	**1.024**

Fuente: Plataforma SISG

Reclamos = 11.588

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Tramite Registral	209	294	451	411	474	488	444	515	351	269	229	165	4.300	37%
Mala prestacion del servicio catastro	11	10	14	52	692	937	228	38	14	20	21	7	2.044	18%
Tramite Notarial	176	1	198	140	203	218	211	165	166	144	160	113	1.895	16%
Solicitud de correccion	4	50	84	56	59	90	229	129	54	114	23	21	913	8%
Servicios en Linea	27	-	31	23	50	99	92	99	50	43	29	40	583	5%
Demora tramite registral	75	87	92	56	43	28	19	18	24	27	24	18	511	4%
Mala prestacion del servicio notarial	26	24	26	17	21	15	17	11	20	13	31	15	236	2%
Mala prestacion del servicio registral	17	23	28	14	23	13	19	9	13	15	12	14	200	2%
Agilizadores electronicos	-	168	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	169	1%
Demora proceso de registro	11	30	31	4	7	5	3	11	8	8	7	4	129	1%
Tramite Nivel Central	1	9	9	9	15	13	12	15	6	4	9	4	106	1%
Demora correccion	9	10	16	6	4	1	8	24	4	6	2	3	93	1%
No prestacion del servicio notarial	8	11	12	3	10	38	-	1	5	1	2	1	92	1%

Fuente: Plataforma SISG

Sugerencias = 53

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Nivel Central	5	6	6	4	4	1	3	4	2	-	2	1	38	72%
Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	-	8	15%
Notarias	1	1	2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	7	13%
Catastro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**7**	**8**	**9**	**4**	**5**	**2**	**4**	**6**	**3**	**2**	**2**	**1**	**53**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Consolidado 2023

Denuncias por corrupción = 16

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	1	2	-	-	-	-	-	4	2	-	-	1	10	63%
Notarias	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	1	1	5	31%
Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	6%
Total	**1**	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**4**	**3**	**1**	**1**	**2**	**16**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones entre autoridades = 9.688

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Peticiones entre autoridades	365	580	574	528	614	547	512	538	441	398	383	232	5.712	59%
Solicitud inscripcion medida cautelar	51	112	143	78	144	157	133	217	220	237	168	130	1.790	18%
Informacion sobre bienes inmuebles	38	108	116	61	44	39	62	72	116	100	110	114	980	10%
Solicitud cancelación medida cautelar	48	78	97	19	65	73	75	108	133	104	88	68	956	10%
Prohibición de enajenar	4	2	4	3	6	4	13	15	63	71	27	38	250	3%
Interes Particular	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**506**	**880**	**934**	**689**	**873**	**820**	**795**	**950**	**973**	**910**	**776**	**582**	**9.688**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo = 3

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	3	100%
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**3**	**100%**

Peticiones incompletas = 3.842

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Peticiones incompletas	279	317	577	418	485	403	274	225	183	244	240	197	3.842	100%
Total	**279**	**317**	**577**	**418**	**485**	**403**	**274**	**225**	**183**	**244**	**240**	**197**	**3.842**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por No competencia = 4.377

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Traslado	177	158	197	120	173	204	189	233	189	217	206	177	2.240	51%
Notarias	119	112	98	94	72	117	85	110	124	153	127	237	1.448	33%
Registraduria (Registros Civiles)	43	55	34	34	40	37	49	50	44	42	47	37	512	12%
Catastro	-	5	10	9	4	9	15	15	17	18	11	26	139	3%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	1	6	-	2	2	5	2	2	1	2	1	1	25	1%
Curadurias	1	2	2	-	2	1	-	-	2	3	-	-	13	0%
Certificado hijo unico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**341**	**338**	**341**	**259**	**293**	**373**	**340**	**410**	**377**	**435**	**392**	**478**	**4.377**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros = 163

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Otros	11	13	7	4	12	9	12	4	13	19	22	36	162	99%
Tramite Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1%
Total	**11**	**13**	**7**	**4**	**12**	**9**	**12**	**4**	**14**	**19**	**22**	**36**	**163**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición = 11

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	2	1	3	2	-	-	1	-	1	-	11	100%
Total	**1**	**-**	**2**	**1**	**3**	**2**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**	**-**	**11**	**100%**

Felicitaciones = 9

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Felicitaciones	-	-	-	-	-	1	2	-	1	2	3	-	9	100%
Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**2**	**-**	**1**	**2**	**3**	**-**	**9**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

- Durante la vigencia 2023, se generó un decrecimiento del 10% pasando de 156.428 en el 2022 a 140.803 en el 2023 por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el 2023, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 54.192 atenciones equivalente al 38%, seguido del canal chat con 39.039 intervenciones, que corresponden al 28%. En tercer lugar, la atención telefónica con 25.420 llamadas, equivalente al 18%. En cuarto lugar el canal presencial con 15.203 equivalente al 11% y finalmente el correo electrónico con 6.949, equivalente al 5%.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 39.039 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 54.192. El trimestre en el cual se presento el mayor numero de atenciones fue el segundo con 15.293 atenciones, seguido del tercer trimestre con 14.060. En tercer lugar el primer trimestre con 13.585 y por último el cuarto trimestre con 11.254.

- Por medio del canal plataforma virtual, se radicaron 54.192 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 28.926, equivalente al 53% y en las ORIP 25.266, lo que significa el 47%.

CONCLUSIONES

- Se recibieron 25.420 llamadas por el canal telefónico, por medio de la herramientas "*Teams*" se recibieron 23.578 equivalente al 93% y por la Línea *01-8000-911616* con 1.842, equivalente al 7%.

- En el Nivel Central, se radicaron 28.926 PQRSDF. La Oficina de Atención al Ciudadano, ocupo el primer lugar con 13.127 PQRSDF, equivalente al 45%. En segundo puesto, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 3.657 equivalente al 13%. En tercer lugar IVC Catastral con 3.001 equivalente al 10%. En cuarto lugar la Oficina Asesora Jurídica con 1.631 equivalente al 6%. En quinto lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 1.284 equivalente al 4%. En sexto lugar la Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 1.222 equivalente la 4%. En séptimo lugar la Dirección de Administración Notarial con 1.193 equivalente al 4% y la Delegada para el Registro con 1.132 equivalente al 4% entre otros.

- En las tipologías de las categorías de PQRSDF de 2023, las peticiones ocupan el primer lugar con un 43% seguido de los reclamos con un 21%, las peticiones entre autoridades con un 18%. En cuarto lugar los traslado No competencia con un 8%, las peticiones incompletas con un 7%. En sexto lugar, las quejas con un 2% entre otros.

- El canal plataforma virtual, decreció en un 8% con respecto al año 2022, ya que paso de 59.141 PQRSDF a 54.192 atenciones en el 2023. El Nivel Central, presentó un crecimiento del 11%, debido a que se disminuyo de 26.018 en el 2022 a 28.926 en el 2023 y las ORIP pasaron de 33.123 en 2022 a 25.266 en el 2023, generando una variación del -24%.

CONCLUSIONES

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 25.266 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: Regional Centro con 13.618 PQRSDF equivalente al 54%, en segundo lugar Regional Caribe con 4.475, igual al 18%. Tercero, Regional Pacífica con 3.575, equivalente al 14%. Cuarto lugar la Regional Andina con 2.197, equivalente al 9% y por último la Regional Orinoquia con 1.401, equivalente al 6%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 3.355 solicitudes, equivalente al 13%, Bogotá Zona Sur con 2.539, equivalente al 10%, Bogotá Zona Norte con 2.236 equivalente al 9%, Cali con 1.553 equivalente al 6%, Barranquilla con 1.272 equivalente al 5%, Cartagena con 1.146 equivalente al 5%, Pasto con 1.120 equivalente al 4%, Zipaquira con 702 equivalente al 3%, Bucaramanga con 666 equivalente al 3%, Soacha con 644 equivalente al 3%, Medellín Zona Sur con 545 equivalente al 2%, Soledad con 544 equivalente al 2%, Medellín Zona Norte con 450 equivalente al 2%, Villavicencio con 448 equivalente al 2%, Cúcuta con 423 equivalente al 2%, Ibagué con 377 equivalente al 1%, Florencia con 343 equivalente al 1%, Facatativá con 273 equivalente al 1%, Montería con 206 equivalente al 1%, Rionegro y Neiva con 198 equivalente al 1% respectivamente, Tunja con 190 equivalente al 1%, Girardot con 176 equivalente al 1%, Valledupar con 174 equivalente al 1%, Sincelejo con 167 equivalente al 1%, Armenia con 167 equivalente al 1%, Popayán con 161 equivalente al 1%, Palmira con 153 equivalente al 153 equivalente al 1%, Santa Marta con 151 equivalente al 1%, Yopal con 138 equivalente al 1% y La Mesa con 137 equivalente al 1% entre otros.

CONCLUSIONES

- Durante el 2023, se vencieron 1.566 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central con 1.087 y las ORIP con 479. En el 2022, se vencieron 2.856 PQRSDF, se observa un decrecimiento de un 45% frente al 2023.

- En el Nivel Central, se vencieron 1.087 PQRSDF. La Dependencia con mayor número de PQRSDF vencidas fue la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 790 equivalente al 73%, seguido de la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Administración Notarial con 102 equivalente al 9%. En tercer lugar la Dirección de Talento Humano con 42 equivalente al 4% y la Dirección Técnica de Registro con 16 equivalente al 1% entre otros.

- En las Direcciones Regionales, se vencieron 479 PQRSDF. Regional Centro con 203 PQRSDF equivalente al 42%, en segundo lugar Regional Caribe con 154, igual al 32%. Tercero, Regional Pacifica con 69, equivalente al 14%. Cuarto lugar, Regional Andina con 43, equivalente al 9% y por último Regional Orinoquia con 10, equivalente al 2%.

- Se presentaron 479 PQRSDF vencidas en las ORIP, las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del país, de la siguiente manera: Soledad con 52 equivalente al 10,86%, Bogotá Zona Centro con 44 equivalente al 9,19%, Marinilla y Bogotá Zona Norte con 25 equivalente al 5,22% respectivamente, Guaduas con 17 equivalente al 3,55%, Sabanalarga y Facatativá con 16 equivalente al 3,34% respectivamente, Quibdó con 15 equivalente al 3,13%, Ibagué y Palmira con 14 equivalente al 2,92% respectivamente, Riohacha y Zipaquirá con 143 equivalente al 2,71% respectivamente, La Plata con 12 equivalente al 2,51% entre otros.

RECOMENDACIONES

- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

- Todas las PQRSDF que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSDF deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial.