PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME DICIEMBRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

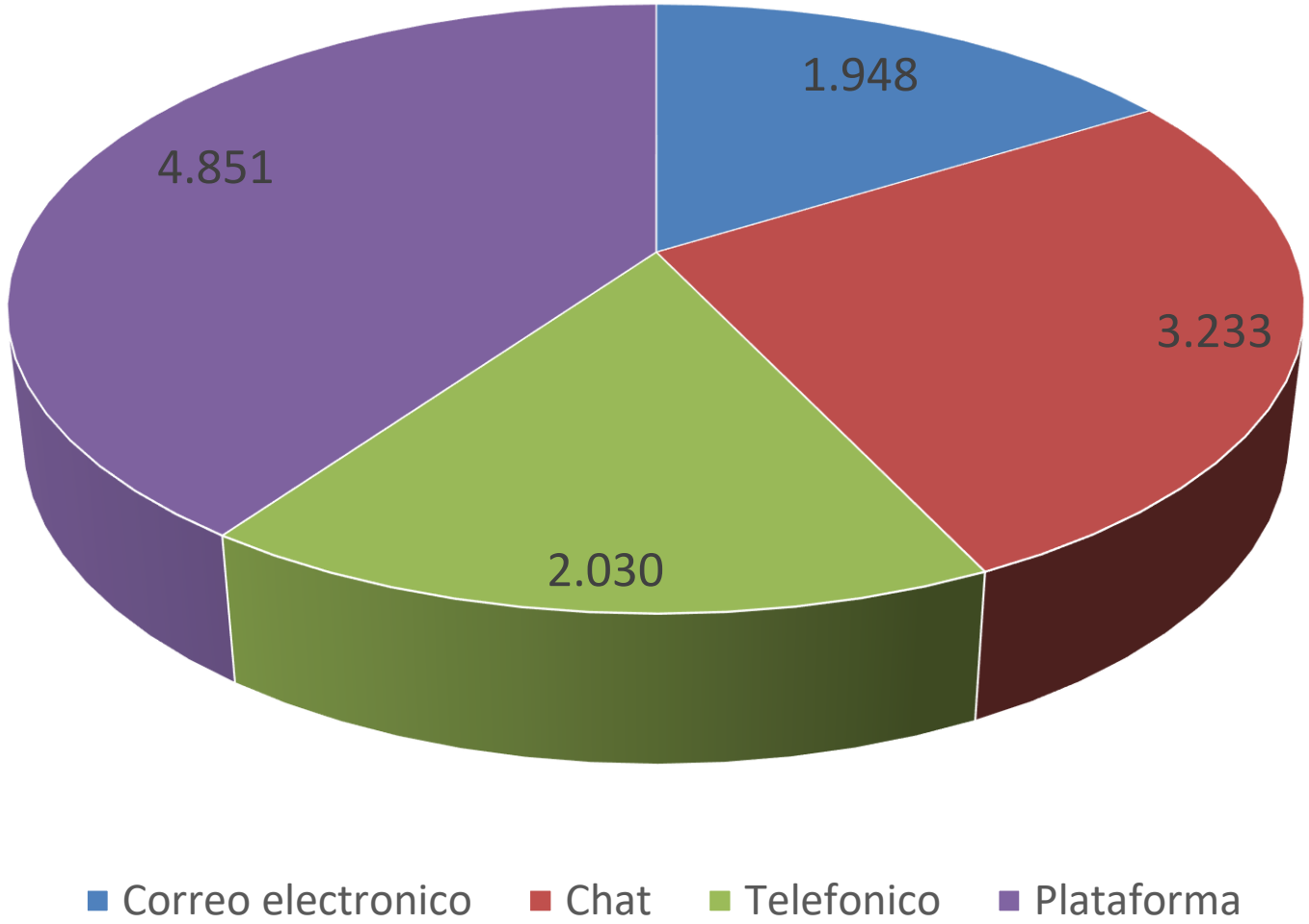
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 12.062

Canal	Diciembre	Porcentaje
Correo electronico	1.948	16%
Chat	3.233	27%
Telefonico	2.030	17%
Plataforma	4.851	40%
Total	**12.062**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



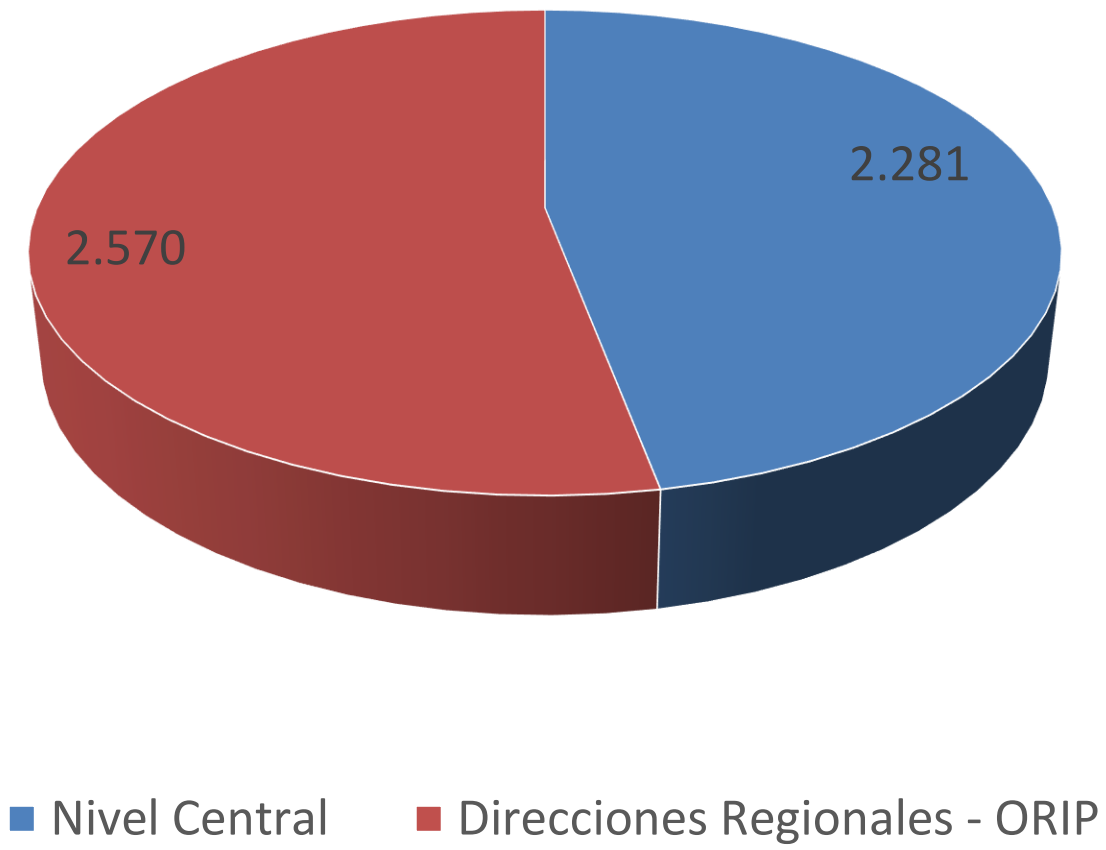
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.851

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.281	47%
Direcciones Regionales - ORIP	2.570	53%
Total	**4.851**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.281

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	119	20	99	1	98
Delegada para P.R.F. de Tierras	237	140	97	-	97
Dirección Administrativa y Financiera	142	71	71	1	70
Direccion de Administracion Notarial	74	54	20	-	20
Direccion de Contratacion	15	4	11	2	9
Dirección de Talento Humano	36	21	15	1	14
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	326	10	316	9	307
Dirección Tecnica de Registro	390	299	91	-	91
Oficina Asesora de Planeacion	7	-	7	2	5
Oficina Asesora Juridica	118	39	79	-	79
Oficina de Atención al Ciudadano	676	670	6	2	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	25	9	16	-	16
Oficina de Tecnologias de la Información	60	27	33	-	33
Secretaria General	9	8	1	-	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	44	1	43	-	43
Direccion Regional Caribe	2	-	2	-	2
Direccion Regional Pacifica	1	1	-	-	-
Total	**2.281**	**1.374**	**907**	**18**	**889**

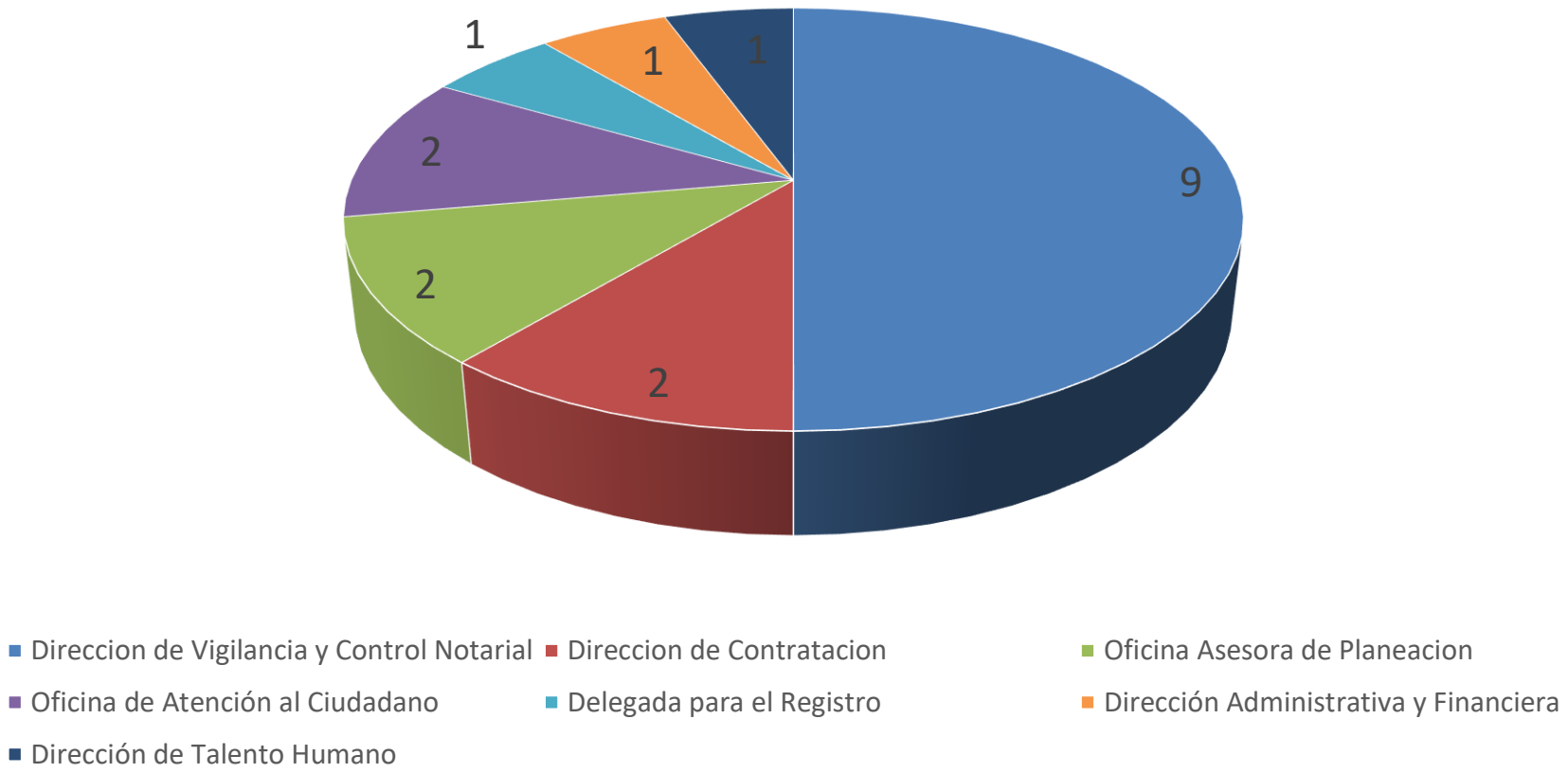
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de diciembre - Nivel Central = 18

Dependencia del Nivel Central	Vencidas
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	9
Direccion de Contratacion	2
Oficina Asesora de Planeacion	2
Oficina de Atención al Ciudadano	2
Delegada para el Registro	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Dirección de Talento Humano	1
Total	**18**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	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

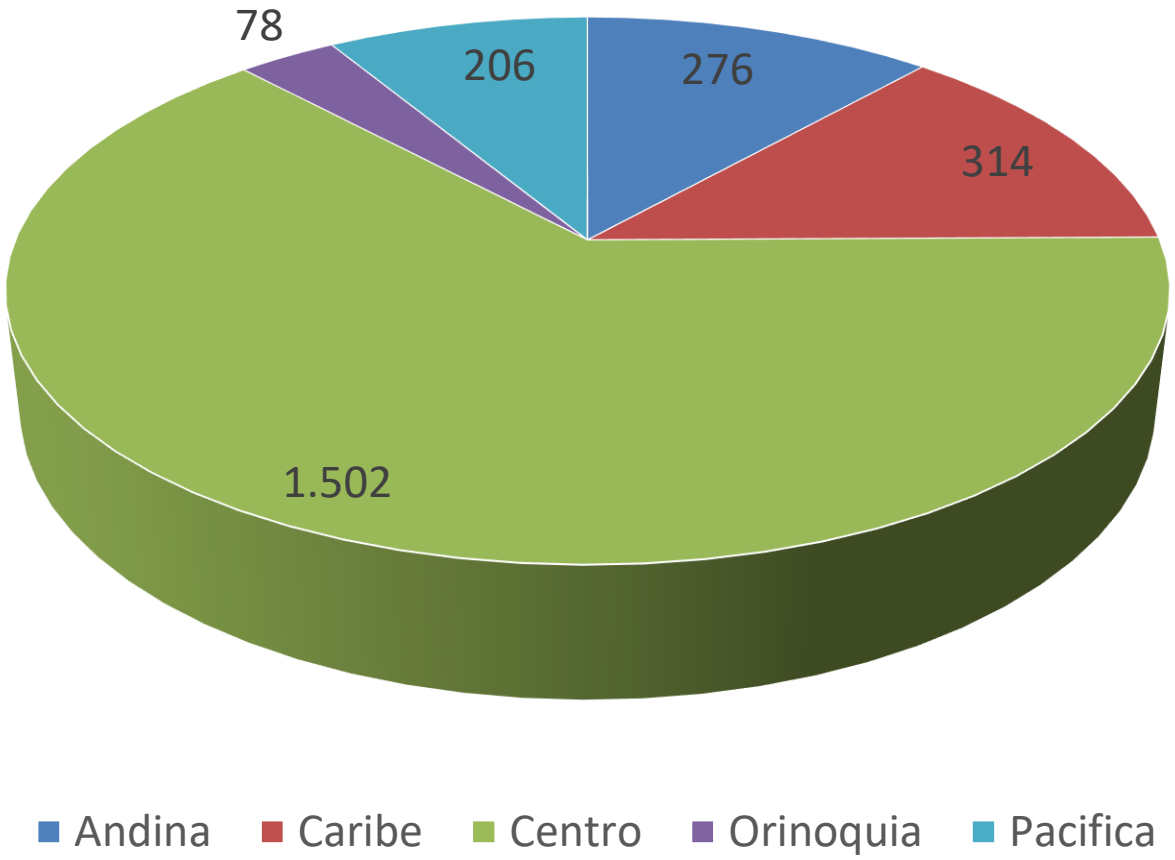
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.570

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	190	114	76	6	70
Caribe	402	270	132	5	127
Centro	1.711	1.037	674	61	613
Orinoquia	80	62	18	1	17
Pacifica	187	108	79	7	72
Total	**2.570**	**1.591**	**979**	**80**	**899**

Fuente: Plataforma SISG

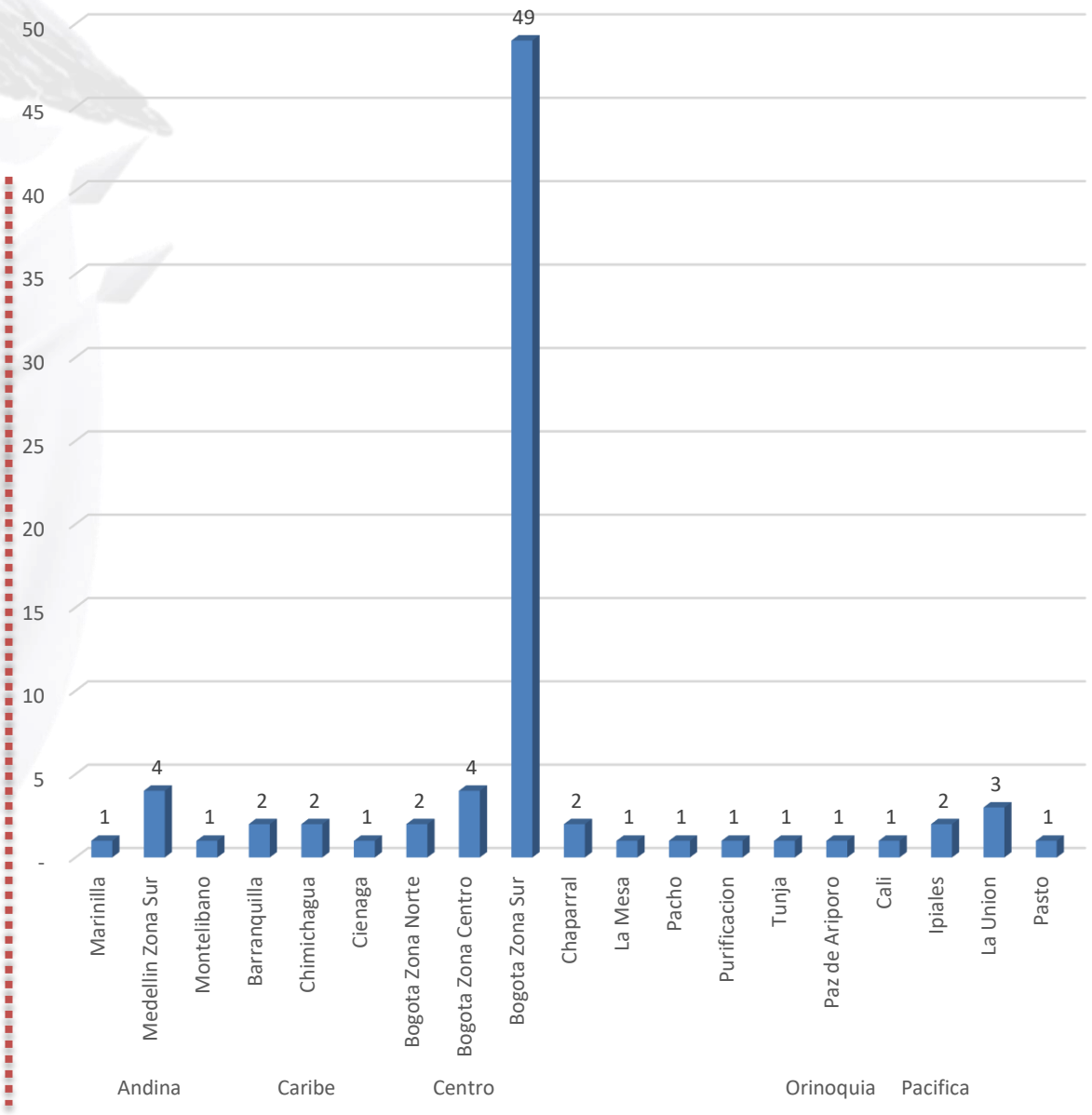
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de diciembre - ORIP = 80

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Marinilla	1
	Medellin Zona Sur	4
	Montelibano	1
Caribe	Barranquilla	2
	Chimichagua	2
	Cienaga	1
Centro	Bogota Zona Norte	2
	Bogota Zona Centro	4
	Bogota Zona Sur	49
	Chaparral	2
	La Mesa	1
	Pacho	1
	Purificacion	1
	Tunja	1
Orinoquia	Paz de Ariporo	1
Pacifica	Cali	1
	Ipiales	2
	La Union	3
	Pasto	1
	Total	**80**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional

Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	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

Fuente: Plataforma SISG

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	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	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**

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	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)
Centro	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 Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	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

Fuente: Plataforma SISG

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	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)
Caribe	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	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)
Pacifica	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

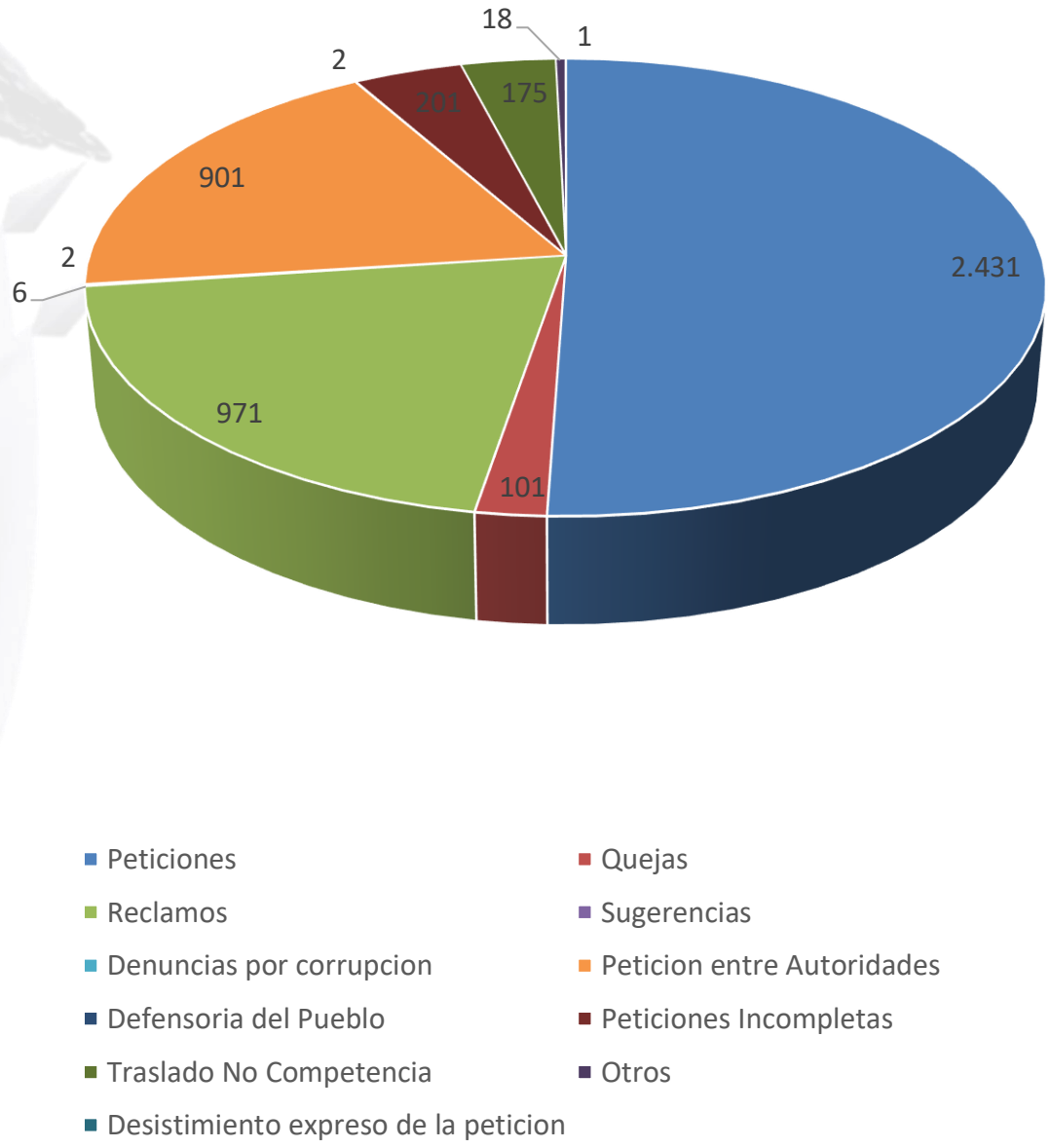
Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 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)
Orinoquia	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

Categorías PQRSD



N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.431	51%
2	Quejas	101	2%
3	Reclamos	971	20%
4	Sugerencias	6	0%
5	Denuncias por corrupcion	2	0%
6	Peticion entre Autoridades	901	19%
7	Defensoria del Pueblo	2	0%
8	Peticiones Incompletas	201	4%
9	Traslado No Competencia	175	4%
10	Otros	18	0%
11	Desistimiento expreso de la peticion	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.431

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de corrección	398	16%
	Información estado tramite registral	308	13%
	Información General areas administrativas	236	10%
	Información General Registral	225	9%
	Solicitud orientacion registral	145	6%
	Información General Notarial	127	5%
	Interés Particular	106	4%
	Consultas Juridicas	95	4%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	87	4%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	81	3%
	Tramite registral	69	3%
	Informacion estado proceso de registro	65	3%
	Tramite nivel central	50	2%
	Solicitud de Documentos	46	2%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	35	1%
	Actualizacion base de datos	34	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	29	1%
	Solicitud orientacion notarial	28	1%
	Estado recurso reposicion	27	1%
	Informacion estado solicitud correccion	20	1%
	Numero de matricula por traslado	20	1%
	Curadurias	19	1%
	Certificado especial de pertenencia	17	1%
	Recurso de reposicion	15	1%
	Estado recurso apelacion	14	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	1%
	Soporte certificados de tradicion en linea	12	0%
	Solicitud de subsidio	11	0%
	Estado actuacion administrativa	9	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	8	0%
	Restitucion de turno	8	0%
	Certificado de no propiedad	8	0%
	Concursos de meritos	7	0%
	Solicitud bono pensional	7	0%
	Información Tramite Legalización de Tierras	6	0%
	Solicitud certificacion de aportes	6	0%
	Solicitud convenio VUR	5	0%
	Recurso de apelacion	5	0%
	Informacion Testamento	5	0%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	4	0%
	Informes de Congresistas	4	0%
	Formalizacion	3	0%
	Informacion estadistica	3	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	3	0%
	Apertura folio matricula de antiguo sistema	3	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	1	0%
	Solicitud orientacion curadurías	1	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	1	0%
	Estudio existencia derechos reales	1	0%
	Total	**2.431**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 101

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	28	28%
	Notario	65	64%
	Curador	3	3%
	Funcionario	4	4%
	Catastro	1	1%
	Total	**101**	**100%**

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	28	14%
	Notarios	907	65	7%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	4	-
	Catastro	-	1	-
	Total		**101**	

Categoría Reclamos = 971

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	382	39%
	Solicitud de correccion	174	18%
	Tramite Notarial	117	12%
	Servicios en Linea	81	8%
	Demora tramite registral	47	5%
	Mala prestacion del servicio registral	32	3%
	No prestacion del servicio registral	31	3%
	Demora proceso de registro	28	3%
	Demora correccion	22	2%
	Tramite Nivel central	13	1%
	Correccion base de datos	13	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	10	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	6	1%
	Error de base de datos	3	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	2	0%
	Demora actuacion administrativa	2	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	1	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Mala prestacion del servicio nivel central	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Mala prestacion del servicio catastro	1	0%
	Devolucioon dinero servicios en linea	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	0%
	Total	**971**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Sugerencias = 6

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	4	67%
	Oficinas de registro	1	17%
	Nivel Central	1	17%
	Total	**6**	**100%**

Categoría Denuncia = 2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Denuncias por corrupción	Oficinas de registro	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Categoría Peticiones entre autoridades = 901

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	441	49%
	Solicitud inscripción medida cautelar	145	16%
	Informacion sobre bienes inmuebles	122	14%
	Prohibicion de enajenar	97	11%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	96	11%
	Total	**901**	**100%**

Categoría Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo =2

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Defensoria del Pueblo	Defensoria del Pueblo	2	100%
	Total	**2**	**100%**

Categoría Peticiones incompletas = 201

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	201	100%
	Total	**201**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 175

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	67	38%
	Notarias	62	35%
	Catastro	1	1%
	Registraduria (Registros civiles)	38	22%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	7	4%
	Total	**175**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 18

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	17	94%
	Tramite nivel central	1	6%
	Total	**18**	**100%**

Categoría Desistimiento = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Categoría Felicitaciones = 0

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 4.851, equivalente al 40 %, seguido del chat con un 26%. En tercer lugar el canal telefónico con un 17% y por ultimo el correo electrónico con un 16%.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información del mes diciembre (12.062) con el mes de noviembre (12.783), se observa un decrecimiento del 6%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.233 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 12% pasando de 3.688 en noviembre a 3.233 atenciones en diciembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 13% pasando de 2.330 en noviembre a 2.030 en diciembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 15% pasando de 2.288 en noviembre a 1.948 en diciembre. De los cuales 40 se respondieron de manera inmediata y 1.908 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un crecimiento del 8% pasando de 4.497 en noviembre a 4.851 en diciembre.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Para atender las 2.030 llamadas telefónicas, se utilizaron tres extensiones: la 1080 atendió 807 llamadas equivalente al 40%, la 1217 atendió 415 conversaciones equivalente al 20% y la 1269 atendió 808 ciudadanos equivalente al 40%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.431 lo que equivale al 51%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 971 equivalente al 20% y en tercer lugar las peticiones entre autoridades con el 19%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 314, lo que equivale al 15% mas frente al mes de noviembre con 2.117 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron las solicitudes de corrección con 398 lo que equivale al 16%. En segundo lugar la información del estado del trámite registral con un total de 308 equivalente al 13%. En tercer lugar esta la información general de áreas administrativas con un total 236 lo que equivale al 10%. En cuarto lugar las solicitudes de información general registral con 225, equivalente al 9%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 126, lo que equivale al 15%, mas frente al mes de noviembre con 845 reclamos.

CONCLUSIONES

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 382 equivalente al 39%, solicitud de corrección con 174 equivalente al 18%, tramites notariales con 117, equivalente al 12% , servicios en línea con 81 equivalente al 8% y demora tramite registral con 47 equivalente al 5%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 1, lo que equivale al 1%, menos frente al mes de noviembre con 102 quejas.

- Las 101 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 28 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 14%. De 907 Notarias, se presentaron 65 quejas contra notarios, lo que equivale al 7%. De 75 Curadurías, se presentaron 3 queja contra Curadores, lo que equivale al 4% y se presentó 1 queja contra catastro.

CONCLUSIONES

- Se realizaron 175 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 67 traslados, 62 a notarias, 38 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil y 1 a Catastro.

- Se recibieron 901 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 441 peticiones entre autoridades, 145 solicitudes de inscripción de medidas cautelares, 122 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 97 prohibiciones de enajenar y 96 solicitudes de cancelación medida cautelar.

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.