PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME NOVIEMBRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

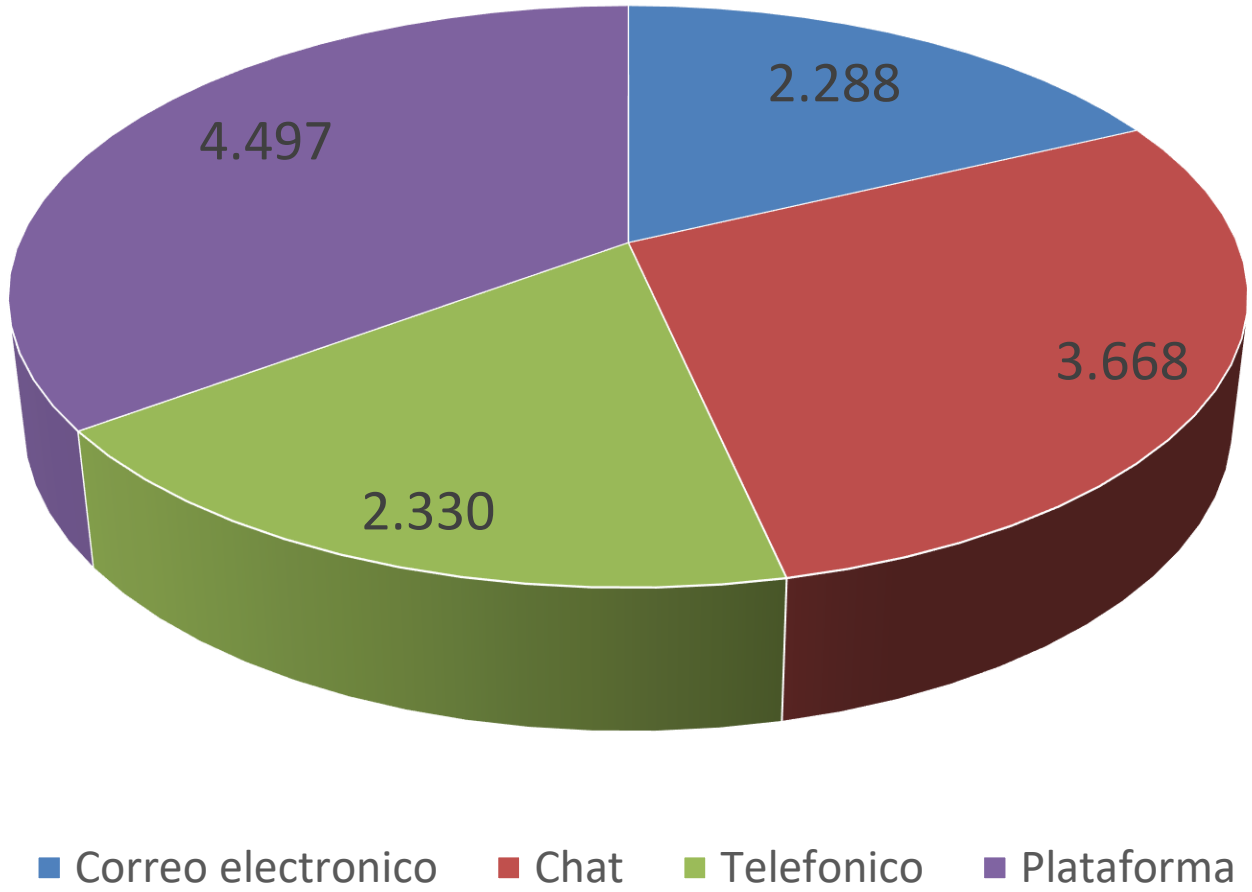
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

PQRSD radicadas por canal = 12.783

Canal	Noviembre	Porcentaje
Correo electronico	2.288	18%
Chat	3.668	29%
Telefonico	2.330	18%
Plataforma	4.497	35%
Total	**12.783**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



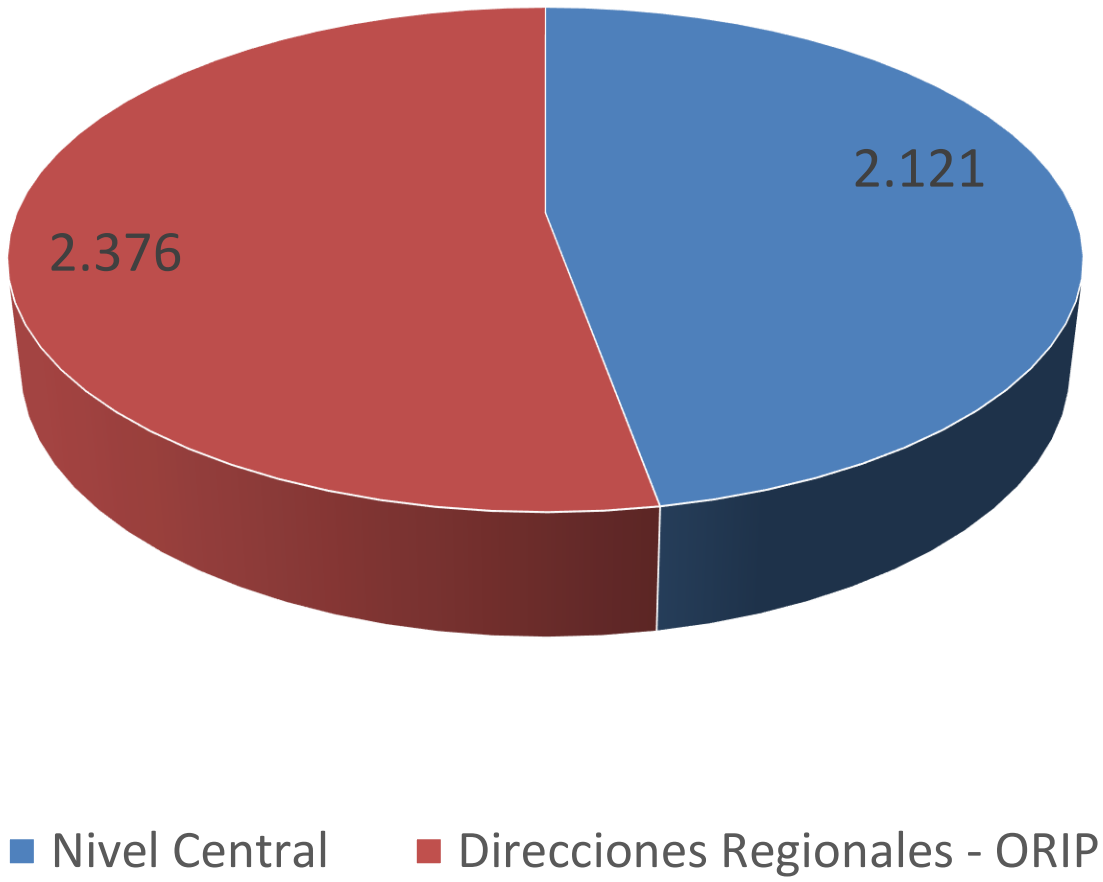
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.497

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Radicadas Plataforma	Porcentaje
Nivel Central	2.121	47%
Direcciones Regionales - ORIP	2.376	53%
Total	**4.497**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 2.121

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Delegada para el Registro	107	34	73	-	73
Delegada para P.R.F. de Tierras	354	245	109	2	107
Despacho del Superintendente	1	-	1	1	-
Dirección Administrativa y Financiera	151	111	40	2	38
Direccion de Administracion Notarial	45	35	10	1	9
Direccion de Contratacion	4	1	3	-	3
Dirección de Talento Humano	40	30	10	1	9
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	266	29	237	7	230
Dirección Tecnica de Registro	409	376	33	1	32
Oficina Asesora de Planeacion	6	5	1	-	1
Oficina Asesora Juridica	111	30	81	1	80
Oficina de Atención al Ciudadano	528	526	2	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	19	9	10	-	10
Oficina de Tecnologias de la Información	32	29	3	-	3
Secretaria General	5	-	5	1	4
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	43	2	41	-	41
Total	**2.121**	**1.462**	**659**	**18**	**641**

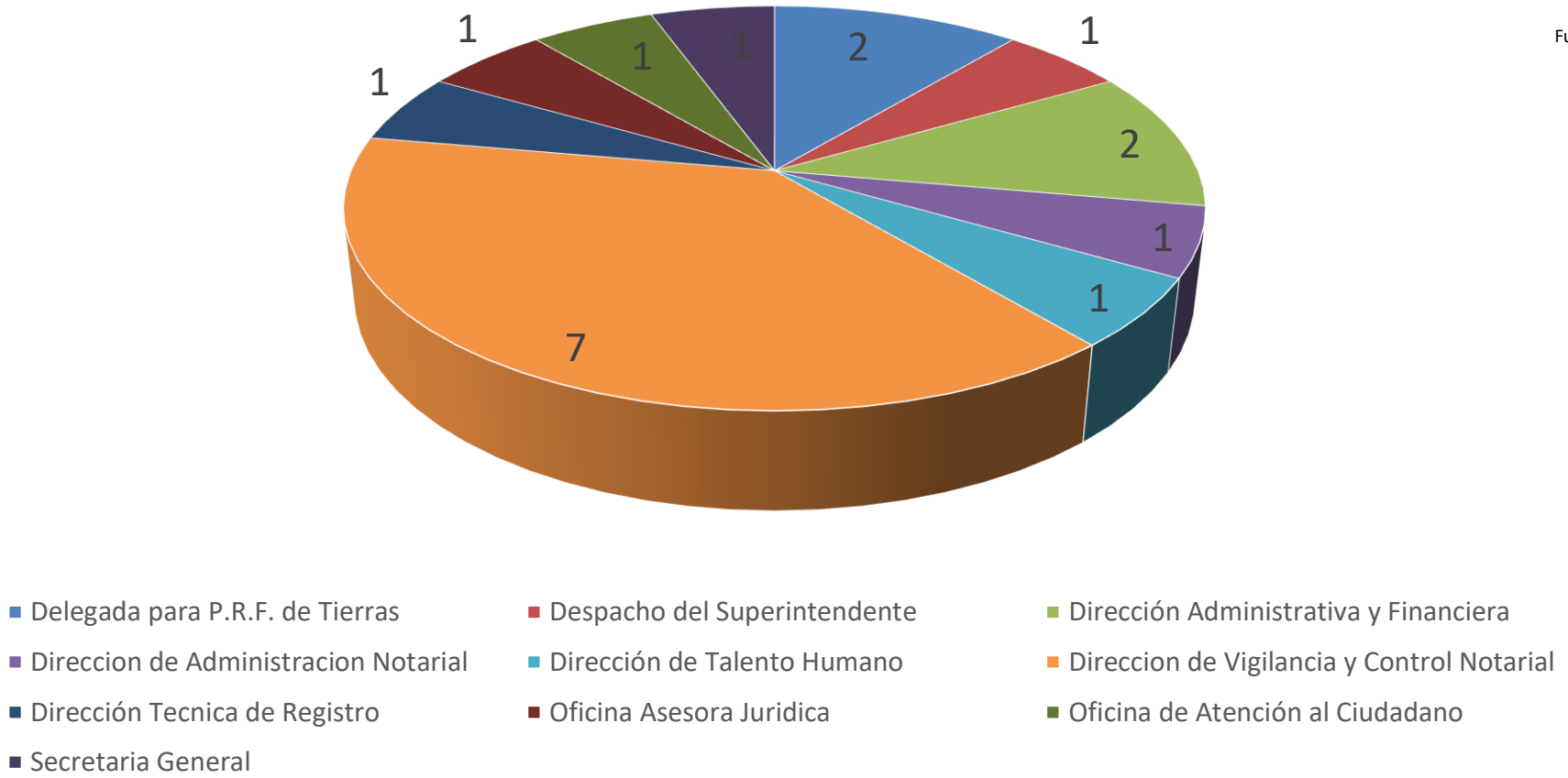
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de octubre - Nivel Central = 18

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Pendientes Vencidas
Delegada para P.R.F. de Tierras	2
Despacho del Superintendente	1
Dirección Administrativa y Financiera	2
Direccion de Administracion Notarial	1
Dirección de Talento Humano	1
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	7
Dirección Técnica de Registro	1
Oficina Asesora Juridica	1
Oficina de Atención al Ciudadano	1
Secretaria General	1
Total	**18**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas - Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	756	647	599	541	483	506	421	358	322	287	292	249
Dirección Administrativa y Financiera	4	1	6	2	1	20	26	10	12	13	8	6
Dirección de Talento Humano	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	2	3
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Oficina Asesora Juridica	-	2	-	6	2	4	4	-	10	17	-	-
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-
Dirección de Contratación	-	-	-	5	6	-	1	10	5	10	11	10
Oficina de Tecnologías de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	2
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	2	11	2	1	7	6	13	16	9	16	13
Dirección Administración Notarial	-	-	-	-	1	1	9	6	-	3	2	2
Direccion Tecnica de Registro	-	-	1	4	12	13	1	5	3	10	4	6
Secretaria General	-	-	1	-	1	-	1	1	2	6	2	7
Regional Andina	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Total	**762**	**655**	**618**	**565**	**509**	**551**	**469**	**405**	**372**	**357**	**341**	**299**
		-14%	**-6%**	**-9%**	**-10%**	**8%**	**-15%**	**-14%**	**-8%**	**-4%**	**-4%**	**-12%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

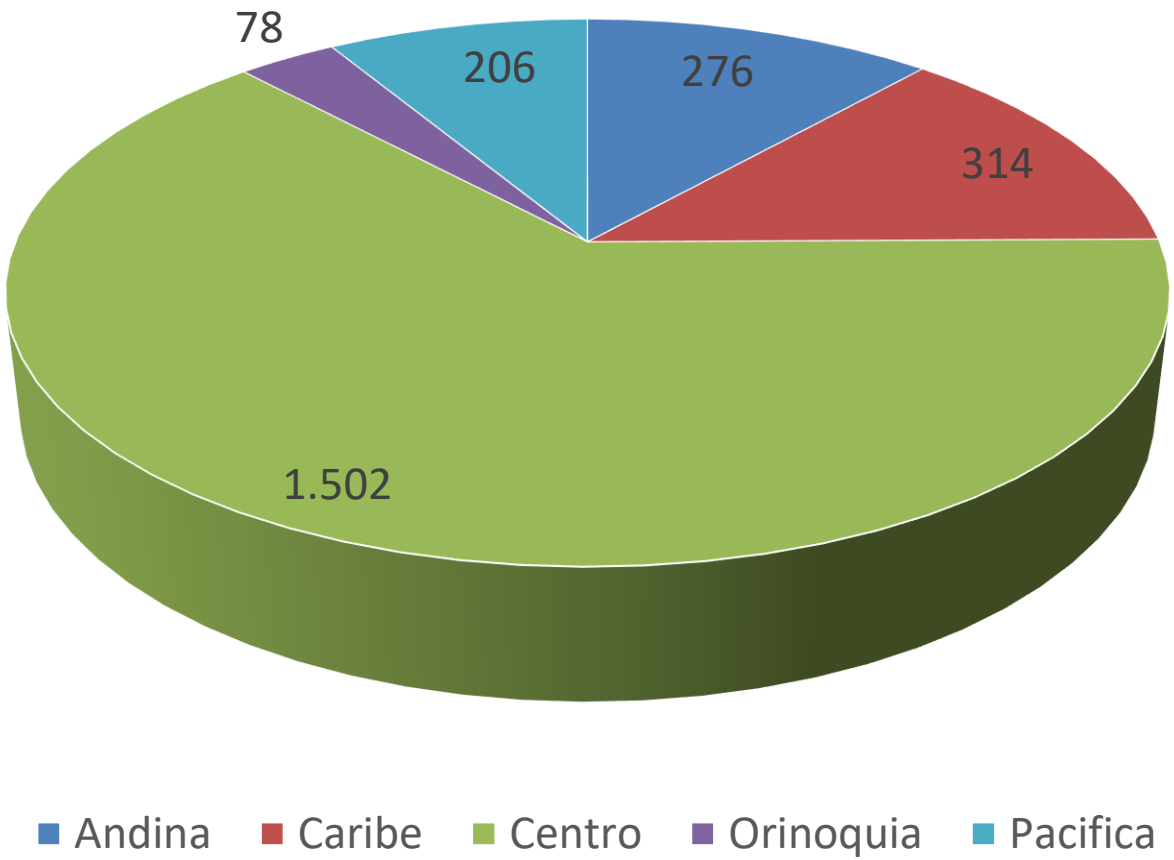
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región = 2.376

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP por Regional	Radicadas	Finalizadas	Pendientes	Pendientes Vencidas	Pendientes en Términos
Andina	276	228	48	4	44
Caribe	314	275	39	6	33
Centro	1.502	896	606	52	554
Orinoquia	78	67	11	-	11
Pacifica	206	99	107	13	94
Total	**2.376**	**1.565**	**811**	**75**	**736**

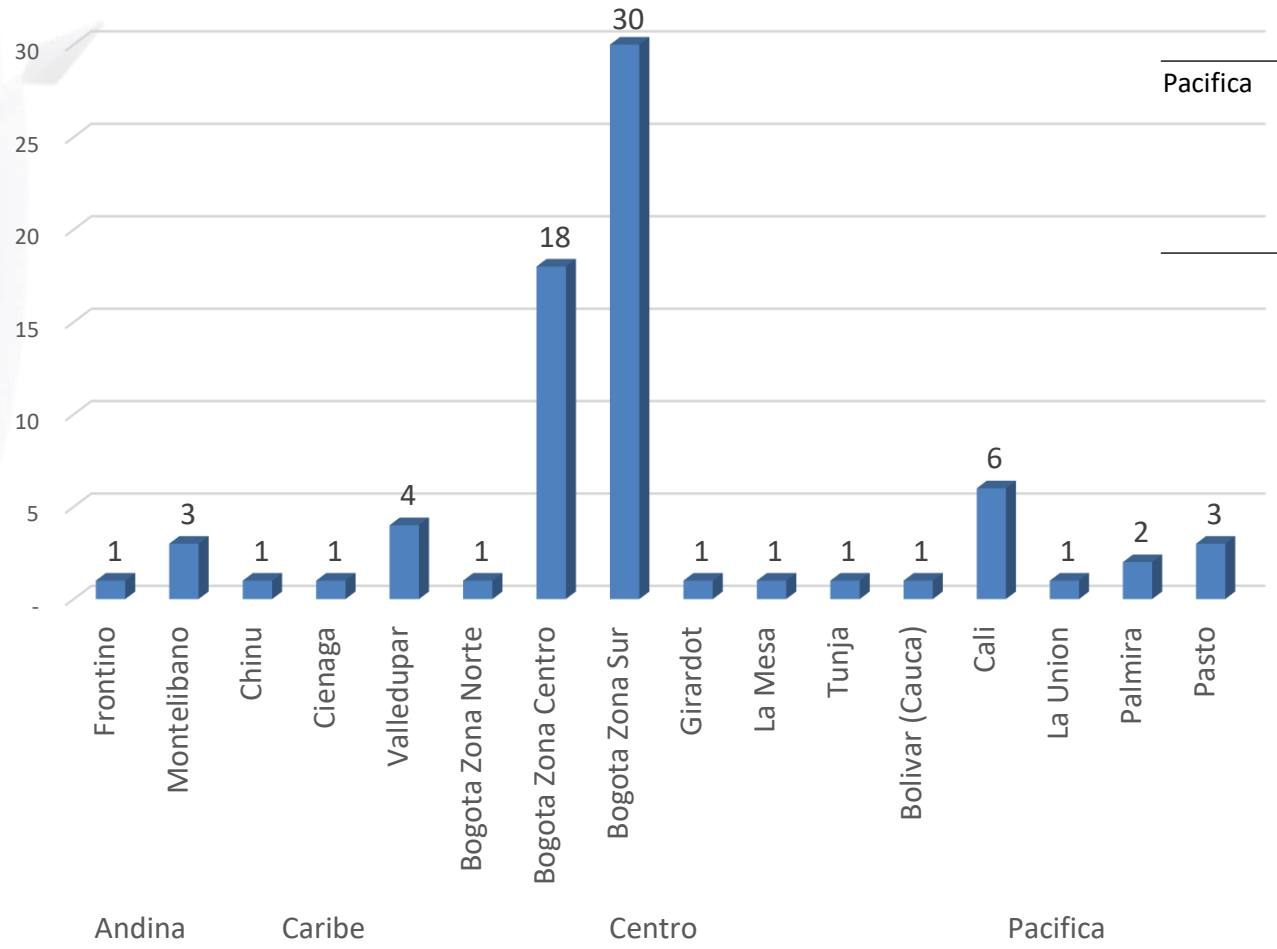
Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas mes de noviembre - ORIP = 75

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP por Regional	ORIP	Pendientes Vencidas
Andina	Frontino	1
	Montelibano	3
Caribe	Chinu	1
	Cienaga	1
	Valledupar	4
Centro	Bogota Zona Norte	1
	Bogota Zona Centro	18
	Bogota Zona Sur	30
	Girardot	1
	La Mesa	1
	Tunja	1
Pacifica	Bolivar (Cauca)	1
	Cali	6
	La Union	1
	Palmira	2
	Pasto	3
	Total	**75**

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 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Andina	1	-	1	13	10	3	9	22	9	34	19	19
Centro	58	43	38	68	166	140	156	237	211	422	431	524
Caribe	2	-	1	20	19	15	21	78	63	69	29	34
Pacifica	1	1	-	7	44	44	48	58	108	75	54	79
Orinoquia	-	-	3	12	7	9	8	1	-	3	4	1
Total	**62**	**44**	**43**	**120**	**246**	**211**	**242**	**396**	**391**	**603**	**537**	**657**
	-	-29%	-2%	179%	105%	-14%	15%	64%	-1%	54%	-11%	22%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP

Fuente: Plataforma SISG

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Andina	Andes	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Armenia	-	-	-	1	-	-	2	2	1	-	-	-
	Apartado	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
	Calarca	-	-	-	3	-	-	-	-	4	-	-	-
	Dosquebradas	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1
	Frontino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Girardota	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	La Union	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Marinilla	1	-	-	2	6	-	1	7	2	7	12	9
	Manzanares	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	Medellin Zona Norte	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
	Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-
	Montelibano	-	-	-	1	-	-	-	-	1	5	-	1
	Pereira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Puerto Berrio	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	2	2
	Santa Rosa de Cabal	-	-	-	-	1	1	2	3	1	16	1	2
	Segovia	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
	Santo Domingo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
	Sopetran	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Tamesis	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Titiribi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	Turbo	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
	Yarumal	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Yolombo	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Total	**1**	**-**	**1**	**13**	**10**	**3**	**9**	**22**	**9**	**34**	**19**	**19**

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 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-	-	14	1	2	6	8	6	4	9
	Bogota Zona Centro	37	22	13	41	30	58	15	143	116	98	113	105
	Bogota Zona Sur	19	20	18	4	84	49	114	45	45	289	283	379
	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Caqueza	-	-	2	2	2	3	-	-	13	7	7	10
	Cachira	-	-	-	-	-	-	1	3	3	1	1	1
	Chaparral	-	-	-	-	1	5	5	6	8	-	-	-
	Choconta	-	-	-	2	2	-	-	-	-	1	1	-
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-
	El Cocuy	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
	Facatativa	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Fresno	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Girardot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Ibague	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Honda	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	1	-
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-
	Malaga	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2
	Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	-	1	1	2	3	3	4	5
	Moniquira	-	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	2
	Libano	1	-	-	-	1	1	1	3	3	3	3	3
	La Mesa	1	-	2	3	4	1	-	-	-	-	2	1
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Pacho	-	-	-	-	-	1	3	3	-	2	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	San Vicente del Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
	Soacha	-	-	1	3	19	1	2	2	2	2	2	2
	Socha	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Tunja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	2	-
	Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total	**58**	**43**	**38**	**68**	**166**	**140**	**156**	**237**	**211**	**422**	**431**	**524**

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 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-	2	11	7	-	-	1
	Cartagena	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Cerete	-	-	-	-	-	-	-	5	1	2	1	3
	Cienaga	-	-	-	1	1	1	1	2	4	6	6	6
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1	1	2	2	6	3	2
	Corozal	-	-	-	-	1	3	6	10	5	2	2	3
	El Banco	-	-	-	2	2	2	2	3	3	3	3	1
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	4	-	1	1	-	-	-	-	-
	Fundacion	-	-	-	1	2	1	-	-	-	1	-	-
	Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	San Marcos	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2	2	3
	Santa Marta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
	Sahagun	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-
	Simiti	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1
	Since	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	3	6	7	8	8	-
	Soledad	1	-	-	-	1	-	3	11	23	28	-	-
	Plato	-	-	-	1	3	3	-	-	1	1	1	-
	Valledupar	-	-	-	-	-	-	1	24	2	9	2	4
	Total	**2**	**-**	**1**	**20**	**19**	**15**	**21**	**78**	**63**	**69**	**29**	**34**

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 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Pacifica	Barbacoas	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	1	1
	Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	3
	Buenaventura	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
	Buga	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
	Cali	-	-	-	-	7	2	25	14	8	20	14	31
	Cartago	-	-	-	-	9	11	9	12	16	5	6	9
	Guapi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Ipiales	-	-	-	-	2	3	2	7	3	-	-	-
	La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	1	1
	La Union	-	-	-	-	2	2	3	6	6	6	6	7
	Pasto	-	1	-	-	6	2	1	6	4	6	7	2
	Palmira	-	-	-	1	6	14	-	4	28	1	1	3
	Popayan	-	-	-	2	-	2	2	3	28	21	-	-
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	2	-
	Quibdo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	4
	Samaniego	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3	1	2	3	5	6	9
	Sevilla	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Tumaco	-	-	-	-	1	1	1	-	2	2	3	3
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1	1	1	2	3	3	4
	Total	**1**	**1**	**-**	**7**	**44**	**44**	**48**	**58**	**108**	**75**	**54**	**79**

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 12 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de noviembre)
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	Florencia	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	-
	Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2	3	-	-	1	-	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5	2	-	-	1	3	-
	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**	**4**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

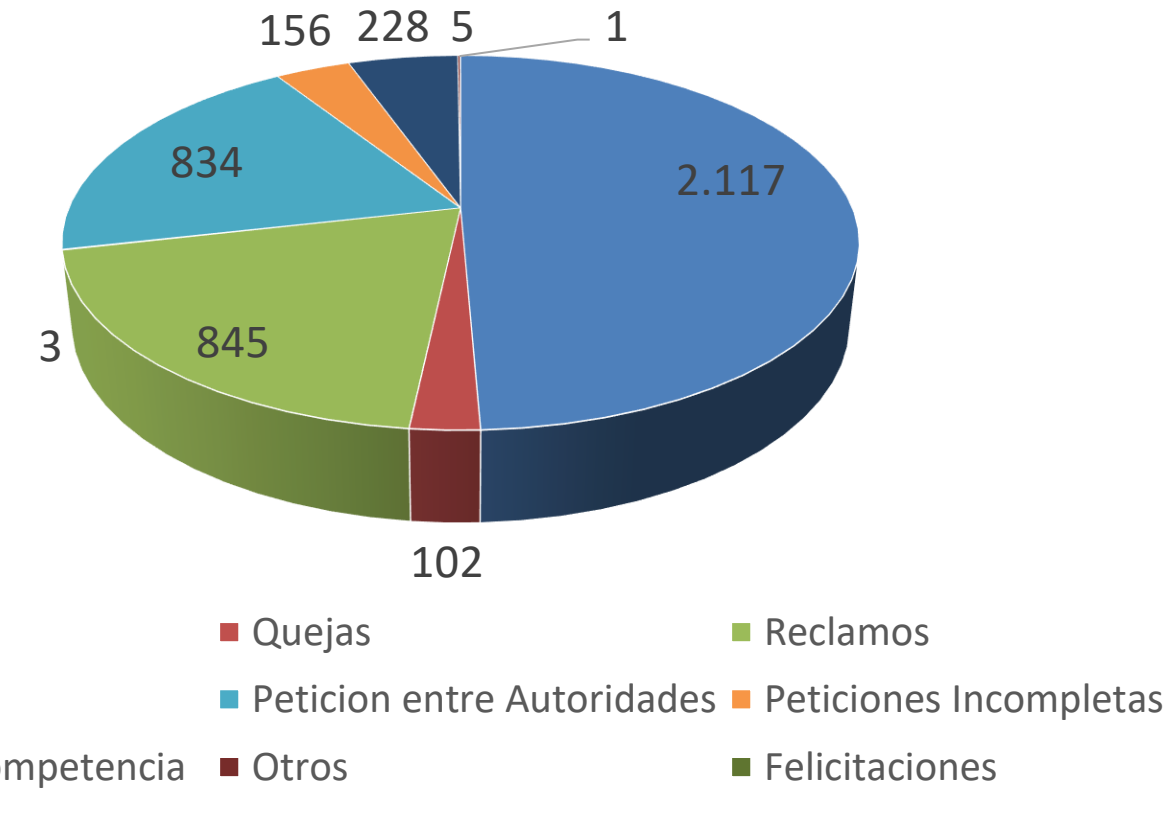
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

N° Categoria	Categoria	Cantidad	Porcentaje
1	Peticiones	2.117	49%
2	Quejas	102	2%
3	Reclamos	845	20%
4	Sugerencias	3	0%
6	Peticion entre Autoridades	834	19%
8	Peticiones Incompletas	156	4%
9	Traslado No Competencia	228	5%
10	Otros	5	0%
12	Felicitaciones	1	0%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categoría Peticiones = 2.117

Categoría	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	286	14%
	Informacion estado tramite registral	233	11%
	Solicitud orientacion registral	190	9%
	Información General Registral	168	8%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	135	6%
	Información General áreas administrativas	126	6%
	Interés Particular	88	4%
	Consultas Juridicas	87	4%
	Informacion estado proceso de registro	82	4%
	Información General Notarial	76	4%
	Solicitud de Documentos	69	3%
	Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	67	3%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	56	3%
	Tramite nivel central	52	2%
	Actualizacion base de datos	36	2%
	Tramite registral	35	2%
	Certificado especial de pertenencia	31	1%
	Numero de matricula por traslado	28	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	25	1%
	Estado recurso reposicion	24	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	20	1%
	Solicitud orientacion notarial	16	1%
	Solicitud certificación de aportes	16	1%
	Curadurías	15	1%
	Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	14	1%
	Solicitud de subsidio	12	1%
	Recurso de reposicion	12	1%
	Informacion estado solicitud correccion	11	1%
	Estado recurso apelación	11	1%
	Estado actuacion administrativa	11	1%
	Certificado de no propiedad	11	1%
	Solicitud bono pensional	10	0%
	Restitucion de turno	9	0%
	Formalizacion	7	0%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multipropósito	7	0%
	Recurso de apelacion	7	0%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	6	0%
	Concursos de meritos	5	0%
	Informacion estadistica	4	0%
	Informacion Testamento	4	0%
	Solicitud convenio VUR	3	0%
	Estudio existencia derechos reales	3	0%
	Informes de Congresistas	2	0%
	Soporte certificados de tradicion en linea	2	0%
	Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	2	0%
	Soporte consulta indice de propietarios	1	0%
	Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	0%
	Solicitud orientacion registro - catastro	1	0%
	Total	**2.117**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Quejas = 102

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Quejas	Registrador	22	22%
	Notario	68	67%
	Curador	3	3%
	Funcionario	8	8%
	Catastro	1	1%
	Total	**102**	**100%**

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	22	11%
	Notarios	907	68	7%
	Curador	75	3	4%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	8	-
	Catastro	-	1	
	Total		**102**	

Categoría Reclamos = 845

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	362	43%
	Solicitud de correccion	130	15%
	Tramite Notarial	95	11%
	Demora tramite registral	62	7%
	Servicios en Linea	50	6%
	Demora correccion	26	3%
	Mala prestacion del servicio registral	19	2%
	Correccion base de datos	19	2%
	Demora proceso de registro	14	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	13	2%
	Tramite Nivel central	12	1%
	No prestacion del servicio registral	12	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	6	1%
	Mala prestacion del servicio catastro	6	1%
	Error de base de datos	5	1%
	No prestacion del servicio notarial	3	0%
	Devolucioon dinero servicios en linea	2	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	2	0%
	Falta de papel Notarial	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Curadurias	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Solicitud de subsidio	1	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	0%
	Total	**845**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría Sugerencias = 3

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de registro	2	67%
	Nivel Central	1	33%
	Total	**3**	**100%**

Categoría Denuncia = 0

Categoría Peticiones entre autoridades = 834

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticion entre autoridades	Peticion entre autoridades	361	43%
	Informacion sobre bienes inmuebles	143	17%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	124	15%
	Prohibicion de enajenar	117	14%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	89	11%
	Total	**834**	**100%**

Categoría Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo =0

Categoría Peticiones incompletas = 156

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	156	100%
	Total	**156**	**100%**

Categoría traslado por no competencia = 226

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslados	93	41%
	Notarias	89	39%
	Registraduria (Registros civiles)	36	16%
	Catastro	5	2%
	Gobernaciones (Impuesto de registro)	4	2%
	Curadurias	1	0%
	Total	**228**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría otros = 5

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Otros	Otros	4	80%
	Tramite nivel central	1	20%
	Total	**5**	**100%**

Categoría Desistimiento = 0

Categoría Felicitaciones = 1

Categoria	Clase	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	100%
	Total	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma, con un total de 4.497, equivalente al 35 %, seguido del chat con un 29%. En tercer lugar se presenta un empate entre el correo electrónico y el canal telefónico con un 18% respectivamente.

- Comparando el total de PQRSD y solicitudes de información del mes noviembre (12.783) con el mes de octubre (13.508), se observa un decrecimiento del 5%

- Por el canal de atención virtual – CHAT se atendieron 3.668 ciudadanos, decreciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 5,76% pasando de 3.892 en octubre a 3.668 atenciones en noviembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, decreció en un 14.15% pasando de 2.714 en octubre a 2.330 en noviembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 4.27% pasando de 2.390 en octubre a 2.288 en noviembre. De los cuales 394 se respondieron de manera inmediata y 1.894 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento del 0.33% pasando de 4.512 en octubre a 4.497 en noviembre.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Para atender las 2.330 llamadas telefónicas, se utilizaron tres extensiones: la 1080 atendió 794 llamadas equivalente al 34%, la 1217 atendió 803 conversaciones equivalente al 34% y la 1269 atendió 733 ciudadanos equivalente al 31%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 2.117 lo que equivale al 49%. En segundo lugar están los reclamos con un total de 845 reclamos 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 decrecimiento de 285, lo que equivale al 12% menos frente al mes de octubre con 2.402 solicitudes.

- Las peticiones de información mas frecuentes fueron las solicitudes de corrección con 286 lo que equivale al 14%. En segundo lugar la información del estado del trámite registral con un total de 233 equivalente al 11%. En tercer lugar esta la orientación registral con un total 190 lo que equivale al 9%. En cuarto lugar las solicitudes de información general registral con 168, equivalente al 8%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 33, lo que equivale al 4%, menos frente al mes de octubre con 878 reclamos.

CONCLUSIONES

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 362 equivalente al 43%, solicitud de corrección con 130 equivalente al 15%, tramites notariales con 95, equivalente al 11% , demora tramite registral con 62 equivalente al 7% y servicios en línea con 50 equivalente al 6%.

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 59, lo que equivale al 37%, menos frente al mes de octubre con 161 quejas.

- Las 102 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 22 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 11%. De 907 Notarias, se presentaron 68 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 228 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 93 traslados, 89 a notarias, 36 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 5 a Catastro, 4 a las Gobernaciones por tema de impuesto de registro y 1 a Curaduría.

- Se recibieron 834 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSD recibidas durante el mes: 361 peticiones entre autoridades, 143 solicitudes de información sobre bienes inmuebles, 124 solicitudes de inscripción de medidas cautelares, 117 prohibiciones de enajenar y 89 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.