# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

## PRIMER TRIMESTRE 2021

## OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

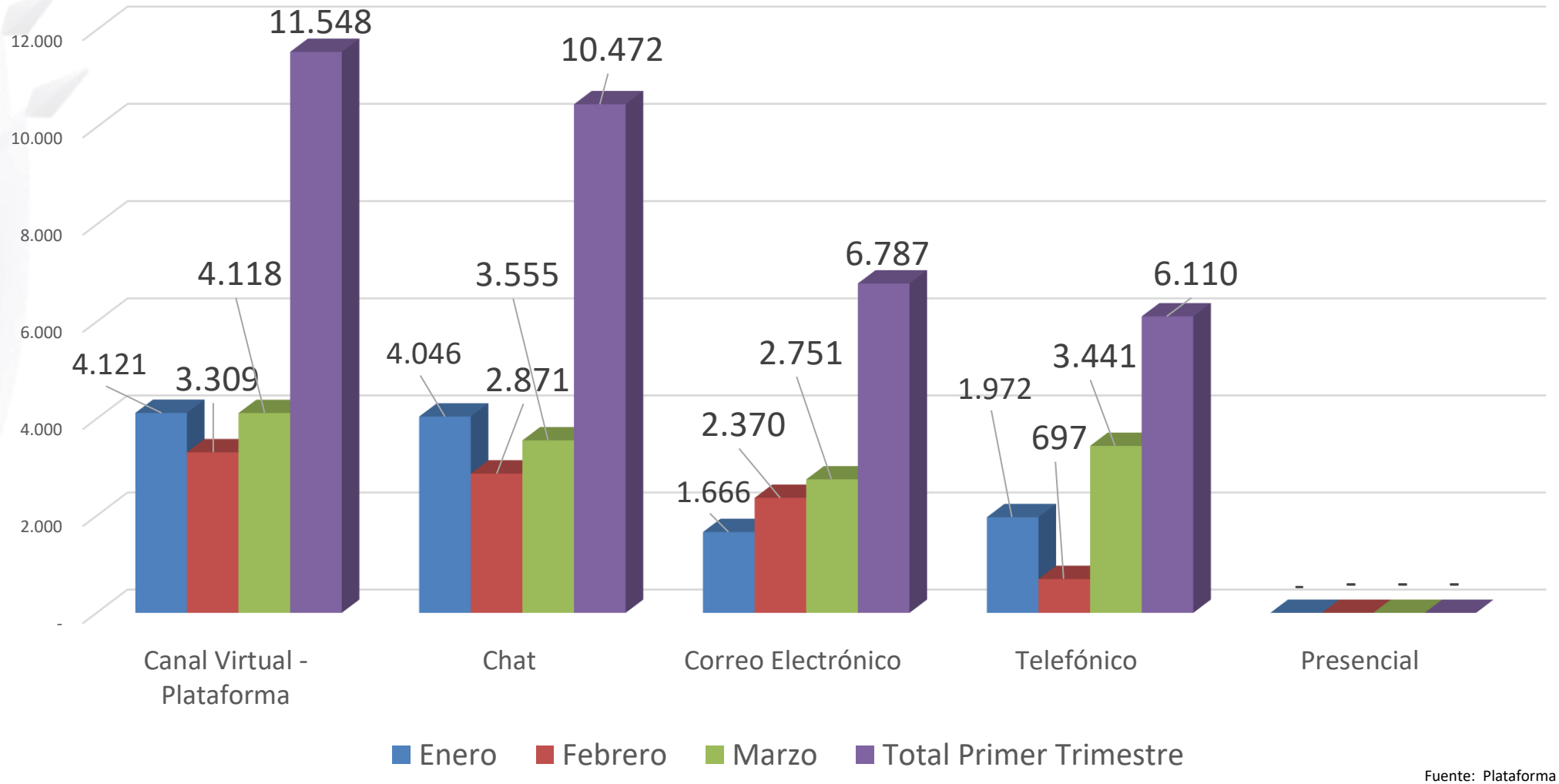
# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# Total PQRSD recibidas por canales de atención

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 4.121 | 3.309 | 4.118 | 11.548 | 33% |
| Chat | 4.046 | 2.871 | 3.555 | 10.472 | 30% |
| Correo Electrónico | 1.666 | 2.370 | 2.751 | 6.787 | 19% |
| Telefónico | 1.972 | 697 | 3.441 | 6.110 | 17% |
| Presencial | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **11.805** | **9.247** | **13.865** | **34.917** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 11.548

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 1.836 | 2.199 | 2.598 | 6.633 | 57% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 2.285 | 1.110 | 1.520 | 4.915 | 43% |
| **Total** | **4.121** | **3.309** | **4.118** | **11.548** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Total PQRSD radicadas por canales de entrada

| Canal de Entrada - Dependencia | Enero | | Febrero | | Marzo | | Primer Trimestre | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP |
| Chat | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Correo Electrónico | 1.165 | 1.152 | 1.552 | 618 | 1.622 | 770 | 4.339 | 2.540 |
| Correspondencia física | 26 | 12 | 42 | 3 | 43 | 7 | 111 | 22 |
| Telefono | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 13 | 4 |
| Ventanilla | 19 | 26 | 34 | 5 | 92 | 23 | 145 | 54 |
| Web | 624 | 1.093 | 569 | 483 | 830 | 717 | 2.023 | 2.293 |
| **Total** | **1.836** | **2.285** | **2.199** | **1.110** | **2.598** | **1.520** | **6.633** | **4.915** |
| | | 4.121 | | 3.309 | | 4.118 | | **11.548** |

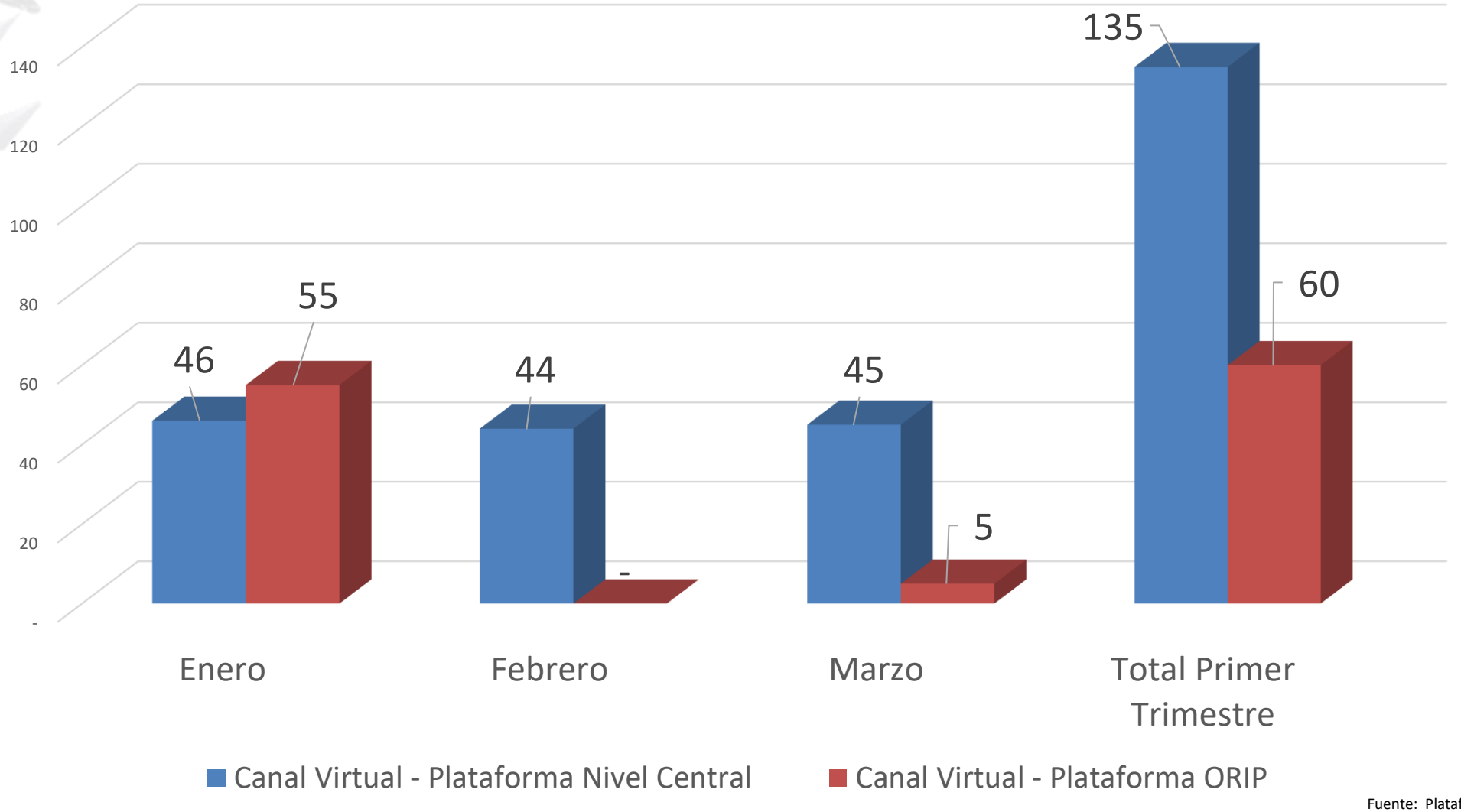
Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 46 | 44 | 45 | 135 | 69% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 55 | - | 5 | 60 | 31% |
| **Total** | **101** | **44** | **50** | **195** | **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 = 6.633

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Notariado | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Delegada para el Registro | 158 | 223 | 283 | 664 | 10% |
| Delegada para P.R.F de Tierras | 223 | 271 | 279 | 773 | 12% |
| Despacho del Superintendente | - | 2 | - | 2 | 0% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 95 | 132 | 192 | 419 | 6% |
| Direccion de Administracion Notarial | 44 | 85 | 59 | 188 | 3% |
| Direccion de Contratacion | 16 | 9 | 18 | 43 | 1% |
| Dirección de Talento Humano | 36 | 48 | 33 | 117 | 2% |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 295 | 370 | 501 | 1.166 | 18% |
| Dirección Tecnica de Registro | 293 | 347 | 455 | 1.095 | 17% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 2 | 7 | 3 | 12 | 0% |
| Oficina Asesora Juridica | 75 | 119 | 122 | 316 | 5% |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 518 | 442 | 490 | 1.450 | 22% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 17 | 34 | 38 | 89 | 1% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 17 | 29 | 58 | 104 | 2% |
| Secretaria General | 7 | 10 | 5 | 22 | 0% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 40 | 70 | 62 | 172 | 3% |
| **Total** | **1.836** | **2.199** | **2.598** | **6.633** | **100%** |

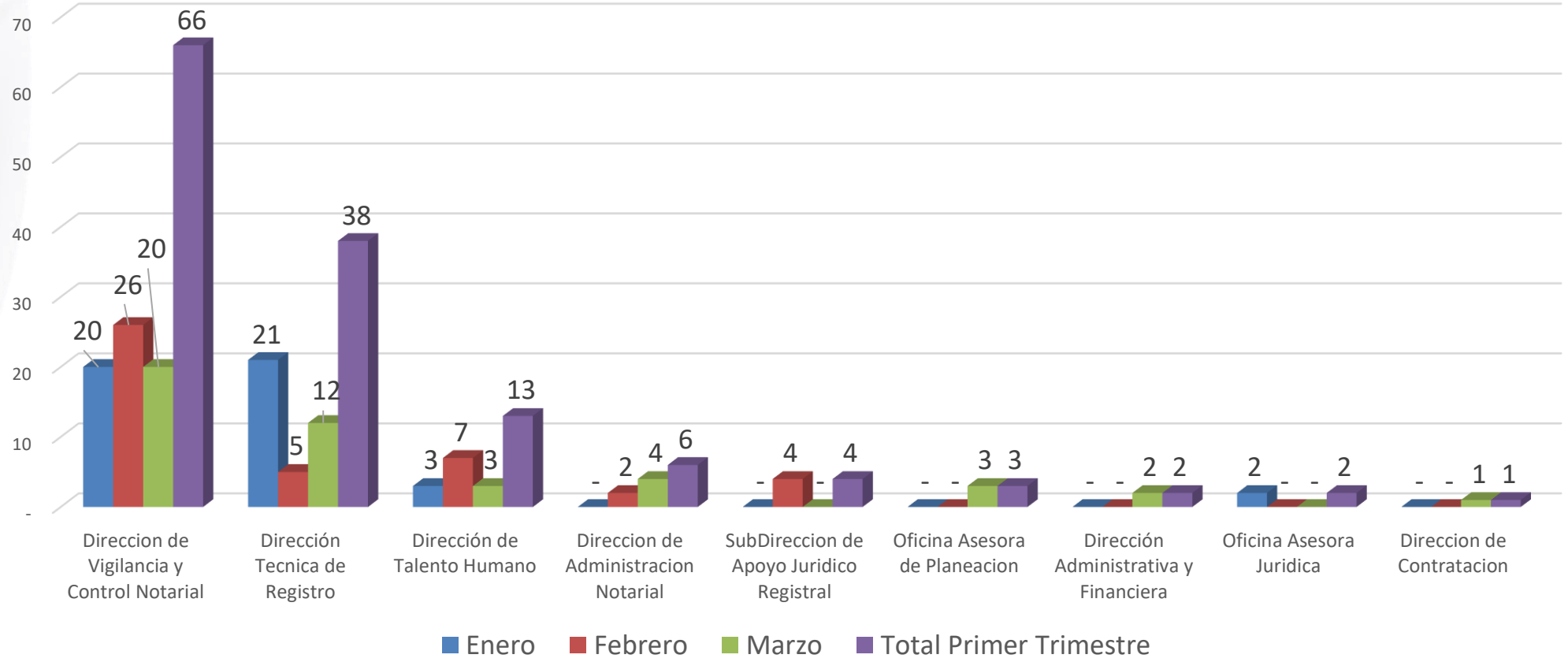
Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas - Nivel Central

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 20 | 26 | 20 | 66 | 49% |
| Dirección Tecnica de Registro | 21 | 5 | 12 | 38 | 28% |
| Dirección de Talento Humano | 3 | 7 | 3 | 13 | 10% |
| Direccion de Administracion Notarial | - | 2 | 4 | 6 | 4% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | 4 | - | 4 | 3% |
| Oficina Asesora de Planeacion | - | - | 3 | 3 | 2% |
| Dirección Administrativa y Financiera | - | - | 2 | 2 | 1% |
| Oficina Asesora Juridica | 2 | - | - | 2 | 1% |
| Direccion de Contratacion | - | - | 1 | 1 | 1% |
| **Total** | **46** | **44** | **45** | **135** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

| Nivel Central | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril) |
|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 329 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 4 |
| Dirección de Talento Humano | 26 |
| Despacho del Superintendente | - |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 1 |
| Oficina Asesora Juridica | - |
| Direccion de Contratacion | 5 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 17 |
| Direccion Administracion Notarial | 6 |
| Direccion Tecnica de Registro | 19 |
| **Total** | **407** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

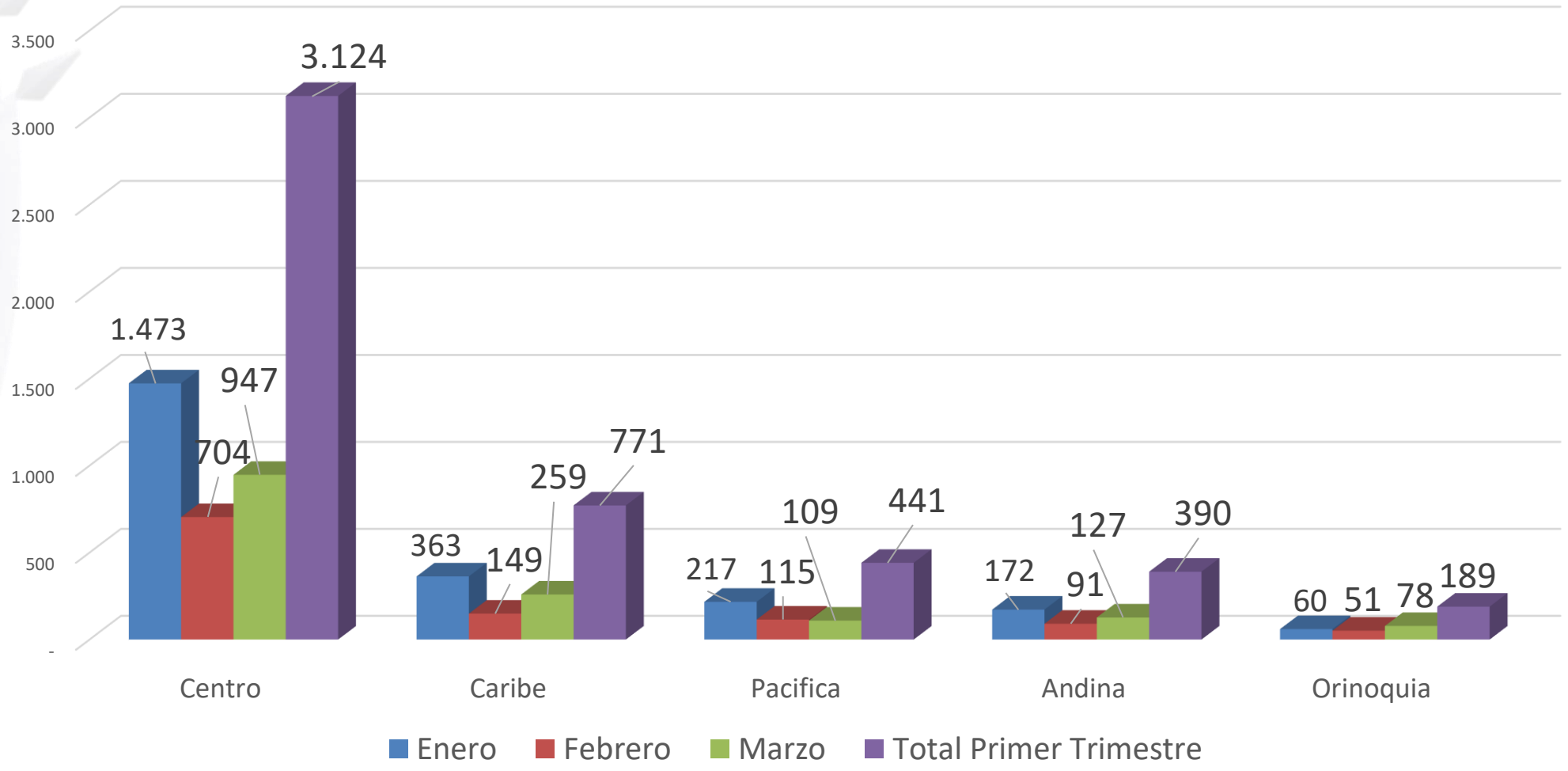
## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 4.915

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Centro | 1.473 | 704 | 947 | 3.124 | 64% |
| Caribe | 363 | 149 | 259 | 771 | 16% |
| Pacifica | 217 | 115 | 109 | 441 | 9% |
| Andina | 172 | 91 | 127 | 390 | 8% |
| Orinoquia | 60 | 51 | 78 | 189 | 4% |
| **Total** | **2.285** | **1.110** | **1.520** | **4.915** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Andina = 390

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | Abejorral | - | 1 | - | 1 |
| | Amalfi | - | - | 3 | 3 |
| | Anserma | - | - | 1 | 1 |
| | Apartado | 1 | - | 3 | 4 |
| | Armenia | 30 | 10 | 11 | 51 |
| | Bolivar | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Calarca | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Caucasia | - | 1 | 1 | 2 |
| | Dosquebradas | 12 | 5 | 7 | 24 |
| | Filandia | - | - | 1 | 1 |
| | Fredonia | 2 | - | - | 2 |
| | Frontino | - | 1 | - | 1 |
| | Girardota | 3 | - | - | 3 |
| | La Ceja | 1 | 1 | 4 | 6 |
| | La Dorada | 2 | 3 | - | 5 |
| | Manizales | 2 | 4 | 9 | 15 |
| | Marinilla | 3 | 3 | 6 | 12 |
| | Medellin Zona Norte | 30 | 17 | 19 | 66 |
| | Medellin Zona Sur | 50 | 27 | 33 | 110 |
| | Montelibano | - | 2 | - | 2 |
| | Pacora | - | 2 | 8 | 10 |
| | Pereira | 7 | - | - | 7 |
| | Rionegro | 12 | 7 | 8 | 27 |
| | Riosucio | - | 1 | - | 1 |
| | Salamina | - | 1 | - | 1 |
| | Santa Fe de Antioquia | 3 | - | 1 | 4 |
| | Santa Rosa de Cabal | 2 | 1 | 1 | 4 |
| | Santa Rosa de Osos | - | - | 1 | 1 |
| | Santo Domingo | - | - | 1 | 1 |
| | Sopetran | 6 | 2 | 4 | 12 |
| | Segovia | - | - | 1 | 1 |
| | Turbo | 3 | - | 2 | 5 |
| | Yarumal | 1 | - | - | 1 |
| | **Total** | **172** | **91** | **127** | **390** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Caribe = 771

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Caribe | Aguachica | 1 | 1 | - | 2 |
| | Barranquilla | 76 | 26 | 40 | 142 |
| | Cartagena | 120 | 44 | 100 | 264 |
| | Cerete | 8 | 6 | 3 | 17 |
| | Chimichagua | 7 | 2 | 3 | 12 |
| | Chinú | 1 | 3 | 1 | 5 |
| | Ciénaga | 4 | - | 2 | 6 |
| | Corozal | 2 | - | - | 2 |
| | El Banco | 4 | - | 1 | 5 |
| | El Carmen de Bolivar | 3 | - | 5 | 8 |
| | Fundacion | 2 | - | - | 2 |
| | Lorica | 7 | 3 | 2 | 12 |
| | Maicao | - | 1 | 1 | 2 |
| | Magangue | 1 | 1 | - | 2 |
| | Mompos | 2 | - | - | 2 |
| | Monteria | 15 | 11 | 8 | 34 |
| | Plato | 4 | - | 1 | 5 |
| | Riohacha | 3 | 1 | 2 | 6 |
| | Sabanalarga | 2 | - | 2 | 4 |
| | Sahagun | 6 | - | 2 | 8 |
| | San Andres Isla | 4 | 2 | 2 | 8 |
| | San Juan del Cesar | 5 | - | 3 | 8 |
| | San Marcos | 3 | - | - | 3 |
| | Santa Marta | 22 | 13 | 19 | 54 |
| | Simiti | 1 | - | - | 1 |
| | Since | 1 | 1 | - | 2 |
| | Sincelejo | 6 | 11 | 8 | 25 |
| | Sitionuevo | 2 | - | - | 2 |
| | Soledad | 29 | 15 | 29 | 73 |
| | Valledupar | 22 | 8 | 25 | 55 |
| | **Total** | **363** | **149** | **259** | **771** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Centro = 3.124

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Centro | Ambalema | 1 | - | - | 1 |
| | Armero | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Barichara | - | 1 | - | 1 |
| | Barrancabermeja | 4 | 2 | 3 | 9 |
| | Bogota Zona Norte | 206 | 107 | 140 | 453 |
| | Bogota Zona Centro | 594 | 216 | 282 | 1.092 |
| | Bogota Zona Sur | 246 | 142 | 245 | 633 |
| | Bucaramanga | 73 | 34 | 35 | 142 |
| | Caqueza | - | 1 | 1 | 2 |
| | Chaparral | 2 | 1 | 2 | 5 |
| | Charala | 1 | - | - | 1 |
| | Chiquinquira | 5 | - | 1 | 6 |
| | Concepcion | 1 | - | - | 1 |
| | Convencion | - | - | 1 | 1 |
| | Cucuta | 26 | 8 | 18 | 52 |
| | Duitama | 1 | 3 | 4 | 8 |
| | El Cocuy | 1 | - | - | 1 |
| | Espinal | 7 | 6 | 19 | 32 |
| | Facatativa | 26 | 14 | 14 | 54 |
| | Fresno | 2 | - | 3 | 5 |
| | Fusagasuga | 18 | 6 | 1 | 25 |
| | Gacheta | 1 | 2 | - | 3 |
| | Girardot | 10 | 4 | 7 | 21 |
| | Guaduas | 3 | 5 | 5 | 13 |
| | Guamo | 2 | - | 1 | 3 |
| | Guateque | 2 | 2 | - | 4 |
| | Honda | 1 | 1 | - | 2 |
| | Ibague | 22 | 16 | 18 | 56 |
| | La Mesa | 5 | 5 | 8 | 18 |
| | La Palma | - | 1 | 1 | 2 |
| | Libano | - | - | 1 | 1 |
| | Malaga | 3 | - | - | 3 |
| | Melgar | 1 | 4 | 4 | 9 |
| | Moniquira | 3 | 4 | 3 | 10 |
| | Neiva | 11 | 9 | 8 | 28 |
| | Ocaña | 2 | 3 | 3 | 8 |
| | Pacho | 3 | 2 | 3 | 8 |
| | Pamplona | 1 | - | 1 | 2 |
| | Piedecuesta | 18 | 6 | 7 | 31 |
| | Pitalito | - | 3 | - | 3 |
| | Puente Nacional | 7 | 1 | - | 8 |
| | Purificacion | 1 | - | 4 | 5 |
| | Ramiriqui | - | - | 1 | 1 |
| | Salazar de las Palmas | - | 1 | - | 1 |
| | San Andres (Santander) | - | 1 | 1 | 2 |
| | San Gil | 3 | - | 2 | 5 |
| | San Vicente de Chucurri | - | - | 1 | 1 |
| | Santa Rosa de Viterbo | 1 | - | - | 1 |
| | Soacha | 58 | 41 | 56 | 155 |
| | Socorro | 3 | 3 | - | 6 |
| | Sogamoso | 10 | - | 3 | 13 |
| | Tunja | 30 | 9 | 8 | 47 |
| | Ubate | 6 | 2 | - | 8 |
| | Velez | - | 1 | 5 | 6 |
| | Zapatoca | - | - | 1 | 1 |
| | Zipaquira | 51 | 36 | 25 | 112 |
| | **Total** | **1.473** | **704** | **947** | **3.124** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Orinoquia = 189

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Orinoquia | Acacias | 6 | 17 | 3 | 26 |
| | Arauca | 1 | - | 5 | 6 |
| | Florencia | 6 | 5 | 7 | 18 |
| | Leticia | 1 | 2 | - | 3 |
| | Mocoa | 2 | - | - | 2 |
| | Paz de Ariporo | - | 1 | 1 | 2 |
| | Puerto Asis | - | 3 | 4 | 7 |
| | Puerto Carreño | 3 | 2 | 2 | 7 |
| | Puerto Inirida | 1 | - | - | 1 |
| | Puerto Lopez | 2 | 1 | - | 3 |
| | San Jose del Guaviare | 1 | - | 3 | 4 |
| | San Martin | 7 | 8 | 9 | 24 |
| | San Vicente del Caguan | 1 | - | 1 | 2 |
| | Villavicencio | 22 | 7 | 31 | 60 |
| | Yopal | 7 | 5 | 12 | 24 |
| | **Total** | **60** | **51** | **78** | **189** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Pacífica = 441

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Pacifica | Buenaventura | 3 | 1 | - | 4 |
| | Buga | 20 | - | 4 | 24 |
| | Cali | 84 | 64 | 58 | 206 |
| | Caloto | 1 | - | - | 1 |
| | Cartago | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Ipiales | 7 | 1 | 1 | 9 |
| | Itsmina | - | - | 2 | 2 |
| | La Cruz | 1 | 1 | - | 2 |
| | La Union | 9 | 2 | 1 | 12 |
| | Palmira | 15 | 16 | 15 | 46 |
| | Pasto | 19 | 8 | 4 | 31 |
| | Patia El Bordo | 3 | - | 1 | 4 |
| | Popayan | 14 | 2 | 6 | 22 |
| | Puerto Tejada | 10 | 1 | - | 11 |
| | Quibdo | 7 | 4 | 1 | 12 |
| | Roldanillo | 1 | 1 | 2 | 4 |
| | Samaniego | - | 3 | 2 | 5 |
| | Santander de Quilichao | 15 | 4 | 3 | 22 |
| | Sevilla | 1 | - | 1 | 2 |
| | Tulua | 6 | 5 | 5 | 16 |
| | Tumaco | - | 1 | 1 | 2 |
| | Tuquerres | - | - | 1 | 1 |
| | **Total** | **217** | **115** | **109** | **441** |

Fuente: Plataforma SISG

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Bogotá Zona Centro | 594 | 216 | 282 | 1.092 | 22% |
| Bogotá Zona Sur | 246 | 142 | 245 | 633 | 13% |
| Bogota Zona Norte | 206 | 107 | 140 | 453 | 9% |
| Cartagena | 120 | 44 | 100 | 264 | 5% |
| Cali | 84 | 64 | 58 | 206 | 4% |
| Soacha | 58 | 41 | 56 | 155 | 3% |
| Barranquilla | 76 | 26 | 40 | 142 | 3% |
| Bucaramanga | 73 | 34 | 35 | 142 | 3% |
| Zipaquira | 51 | 36 | 25 | 112 | 2% |
| Medellin Zona Sur | 50 | 27 | 33 | 110 | 2% |
| Soledad | 29 | 15 | 29 | 73 | 1% |
| Medellin Zona Norte | 30 | 17 | 19 | 66 | 1% |
| Villavicencio | 22 | 7 | 31 | 60 | 1% |
| Ibague | 22 | 16 | 18 | 56 | 1% |
| Valledupar | 22 | 8 | 25 | 55 | 1% |
| Santa Marta | 22 | 13 | 19 | 54 | 1% |
| Facatativa | 26 | 14 | 14 | 54 | 1% |
| Cucuta | 26 | 8 | 18 | 52 | 1% |
| Armenia | 30 | 10 | 11 | 51 | 1% |
| Tunja | 30 | 9 | 8 | 47 | 1% |
| Palmira | 15 | 16 | 15 | 46 | 1% |
| Monteria | 15 | 11 | 8 | 34 | 1% |
| Espinal | 7 | 6 | 19 | 32 | 1% |
| Piedecuesta | 18 | 6 | 7 | 31 | 1% |
| Pasto | 19 | 8 | 4 | 31 | 1% |
| Neiva | 11 | 9 | 8 | 28 | 1% |
| Rionegro | 12 | 7 | 8 | 27 | 1% |
| Acacias | 6 | 17 | 3 | 26 | 1% |
| Sincelejo | 6 | 11 | 8 | 25 | 1% |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por Región - ORIP = 60

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 1 | - | - | 1 | 2% |
| Caribe | 16 | - | - | 16 | 27% |
| Centro | 28 | - | 5 | 33 | 55% |
| Orinoquia | - | - | - | - | 0% |
| Pacifica | 10 | - | - | 10 | 17% |
| **Total** | **55** | **-** | **5** | **60** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | Santa Rosa de Cabal | 1 | - | - | 1 | 2% |
| Caribe | Cerete | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Cienaga | 3 | - | - | 3 | 5% |
| | Corozal | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | El Banco | 2 | - | - | 2 | 3% |
| | Mompos | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Monteria | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Plato | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Sahagun | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Since | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Sincelejo | 1 | - | - | 1 | 2% |
| | Soledad | 3 | - | - | 3 | 5% |
| Centro | Bogota Zona Norte | 4 | - | - | 4 | 7% |
| | Bogota Zona Centro | 16 | - | 2 | 18 | 30% |
| | Bogota Zona Sur | 7 | - | 3 | 10 | 17% |
| | Fresno | 1 | - | - | 1 | 2% |
| Pacifica | Ipiales | 4 | - | - | 4 | 7% |
| | La Union | 3 | - | - | 3 | 5% |
| | Popayan | 3 | - | - | 3 | 5% |
| | **Total** | **55** | **-** | **5** | **60** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional - ORIP

| Regional | ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril) |
|---|---|---|
| Centro | Bogotá Zona Norte | 2 |
| | Bogotá Zona Centro | 81 |
| | Bogotá Zona Sur | 739 |
| | Cachira | 1 |
| | Espinal | 1 |
| | Puerto Boyaca | 3 |
| | Soacha | 7 |
| Caribe | Cerete | 39 |
| | Cienaga | 10 |
| | El Banco | 8 |
| | Sahagun | 1 |
| | Sitionuevo | 13 |
| | Valledupar | 1 |
| Pacifica | Cali | 8 |
| | La Union | 7 |
| | Palmira | 19 |
| | Tumaco | 1 |
| | **Total** | **941** |

Fuente: Plataforma SISG

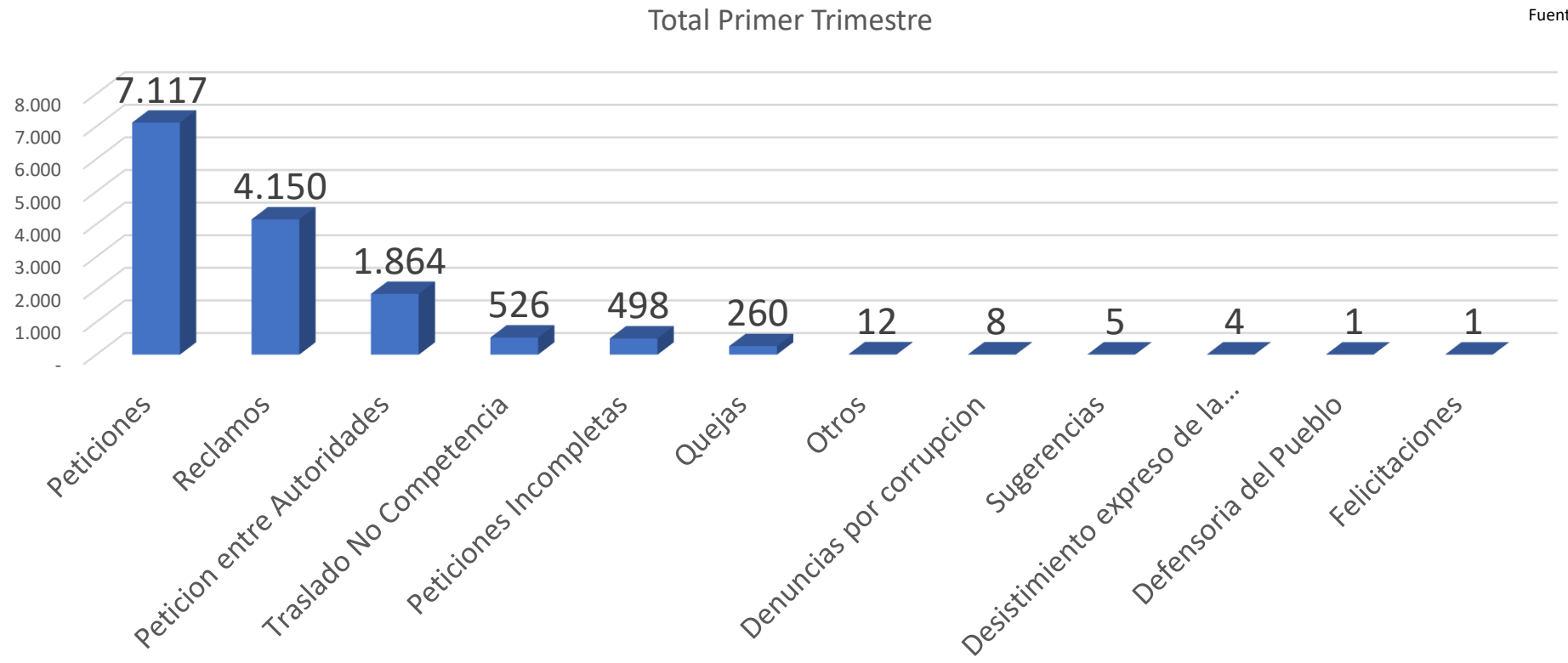
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD

| Tipologia - Categoria PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 1.827 | 2.163 | 3.127 | 7.117 | 49% |
| Reclamos | 1.361 | 1.629 | 1.160 | 4.150 | 29% |
| Peticion entre Autoridades | 545 | 631 | 688 | 1.864 | 13% |
| Traslado No Competencia | 152 | 188 | 186 | 526 | 4% |
| Peticiones Incompletas | 146 | 155 | 197 | 498 | 3% |
| Quejas | 58 | 99 | 103 | 260 | 2% |
| Otros | 1 | 8 | 3 | 12 | 0% |
| Denuncias por corrupcion | 1 | 1 | 6 | 8 | 0% |
| Sugerencias | 1 | 1 | 3 | 5 | 0% |
| Desistimiento expreso de la peticion | 2 | - | 2 | 4 | 0% |
| Defensoria del Pueblo | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Felicitaciones | - | - | 1 | 1 | 0% |
| **Total** | **4.095** | **4.875** | **5.476** | **14.446** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Peticiones más relevantes

| Categoría | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | Solicitud de correccion | 215 | 187 | 543 | 945 | 13% |
| | Información General Registral | 231 | 227 | 479 | 937 | 13% |
| | Tramite registral | 82 | 125 | 253 | 460 | 6% |
| | Información estado tramite registral | 187 | 92 | 133 | 412 | 6% |
| | Información General Notarial | 94 | 130 | 185 | 409 | 6% |
| | Solicitud orientación registral | 58 | 181 | 128 | 367 | 5% |
| | Interés Particular | 63 | 134 | 122 | 319 | 4% |
| | Información General formalización, restitución y protección de Tierras | 89 | 127 | 101 | 317 | 4% |
| | Consultas Jurídicas | 72 | 106 | 124 | 302 | 4% |
| | Información General áreas administrativas | 227 | 30 | 35 | 292 | 4% |
| | Solicitud de Documentos | 33 | 105 | 124 | 262 | 4% |
| | Información estado proceso de registro | 48 | 86 | 105 | 239 | 3% |
| | Consulta de propiedades (consulta índice de propietario) | 40 | 70 | 96 | 206 | 3% |
| | Tramite nivel central | 53 | 80 | 55 | 188 | 3% |
| | Actualización base de datos | 30 | 32 | 53 | 115 | 2% |
| | Información estado solicitud corrección | 36 | 31 | 47 | 114 | 2% |
| | Devolución de dinero Certificado de Tradición | 9 | 23 | 58 | 90 | 1% |
| | Numero de matricula por traslado | 17 | 24 | 41 | 82 | 1% |
| | Estado recurso reposición | 22 | 32 | 25 | 79 | 1% |
| | Soporte consulta índice de propietarios | 8 | 11 | 55 | 74 | 1% |
| | Certificado especial de pertenencia | 24 | 25 | 24 | 73 | 1% |
| | Solicitud orientación notarial | 8 | 34 | 30 | 72 | 1% |
| | Medida cautelar - embargo o levantamiento | 11 | 15 | 39 | 65 | 1% |
| | Estado actuación administrativa | 16 | 25 | 17 | 58 | 1% |
| | Recurso de reposición | 12 | 19 | 27 | 58 | 1% |
| | Curadurías | 30 | 14 | 10 | 54 | 1% |
| | Información Tramite Legalización de Tierras | 11 | 17 | 15 | 43 | 1% |
| | Soporte certificados de tradición en línea | 2 | 5 | 34 | 41 | 1% |
| | Devolución de dinero Derechos de Registro | 5 | 17 | 17 | 39 | 1% |
| | Estado recurso apelación | 4 | 15 | 20 | 39 | 1% |
| | Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito | 13 | 16 | 8 | 37 | 1% |
| | Certificado de no propiedad | 9 | 14 | 13 | 36 | 1% |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Reclamos

| Categoría | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamos | Tramite Registral | 517 | 625 | 373 | 1.515 | 37% |
| | Solicitud de correccion | 368 | 407 | 317 | 1.092 | 26% |
| | Tramite Notarial | 134 | 146 | 152 | 432 | 10% |
| | Demora tramite registral | 77 | 111 | 82 | 270 | 7% |
| | Demora en proceso de registro | 43 | 95 | 51 | 189 | 5% |
| | Servicios en línea | 29 | 43 | 65 | 137 | 3% |
| | Mala prestación del servicio registral | 42 | 46 | 28 | 116 | 3% |
| | Demora correccion | 47 | 47 | 17 | 111 | 3% |
| | Tramite Nivel Central | 17 | 31 | 13 | 61 | 1% |
| | Mala prestacion del servicio notarial | 10 | 17 | 19 | 46 | 1% |
| | Correccion base de datos | 14 | 11 | 3 | 28 | 1% |
| | No prestacion del servicio registral | 19 | 5 | 3 | 27 | 1% |
| | Error de base de datos | 8 | 8 | 10 | 26 | 1% |
| | Solicitud de subsidio | 5 | 9 | 3 | 17 | 0% |
| | Demora en devolucion dinero derechos de registro | 4 | 11 | 1 | 16 | 0% |
| | No prestacion del servicio notarial | 2 | 4 | 3 | 9 | 0% |
| | Demora actuacion administrativa | 3 | 4 | 2 | 9 | 0% |
| | Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias | 3 | - | 4 | 7 | 0% |
| | Devolucion dinero servicios en linea | - | 6 | 1 | 7 | 0% |
| | Licencias y certificaciones de Curadurias | 4 | 1 | 1 | 6 | 0% |
| | Mala prestacion del servicio catastro | 3 | - | 3 | 6 | 0% |
| | Mala prestacion del servicio curadurias | - | 1 | 4 | 5 | 0% |
| | Informacion pagina Web | 1 | 1 | 2 | 4 | 0% |
| | Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP | 2 | - | 1 | 3 | 0% |
| | Mala prestacion del servicio Nivel Central | 2 | - | - | 2 | 0% |
| | Atencion Telefonica | 2 | - | - | 2 | 0% |
| | Atencion Chat | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| | Atencion Presencial | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| | Falta de papel notarial | 1 | - | - | 1 | 0% |
| | Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1 | - | - | 1 | 0% |
| | Demora correccion error de digitacion u ortografico | 1 | - | - | 1 | 0% |
| | Agilizadores electronicos | - | - | - | - | 0% |
| | Informacion General Registral | - | - | - | - | 0% |
| | No prestacion del servicio nivel central | - | - | - | - | 0% |
| | No prestacion del servicio curadurias | - | - | - | - | 0% |
| | Incumplimiento horario de atencion en ORIP | - | - | - | - | 0% |
| | Incumplimiento horario de atencion en Catastro | - | - | - | - | 0% |
| | Incumplimiento horario de atencion en Notaria | - | - | - | - | 0% |
| | Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion | - | - | - | - | 0% |
| | **Total** | **1.361** | **1.629** | **1.160** | **4.150** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Quejas

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Quejas | Notarios | 35 | 51 | 55 | 141 | 54% |
| | Registradores de Instrumentos Publicos | 15 | 25 | 31 | 71 | 27% |
| | Funcionarios (Planta global / ORIP) | 7 | 17 | 12 | 36 | 14% |
| | Curador | 1 | 6 | 5 | 12 | 5% |
| | **Total** | **58** | **99** | **103** | **260** | **100%** |

| Clase | Oficinas en el país | Cantidad de quejas Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Registradores de Instrumentos Publicos | 195 | 71 | 36% |
| Notarios | 907 | 141 | 16% |
| Curador | 75 | 12 | 16% |
| Funcionarios (Planta global SNR / ORIP) | 2.259 | 36 | 2% |
| **Total** | | **260** | |

# Categorías PQRSD – Sugerencias

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sugerencias | Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos | - | - | 3 | 3 | 60% |
| | Nivel Central | 1 | - | - | 1 | 20% |
| | Notarias | - | 1 | - | 1 | 20% |
| | **Total** | **1** | **1** | **3** | **5** | **100%** |

# Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Denuncias por corrupcion | Servicios en Linea | - | - | 4 | 4 | 50% |
| | Tramite Notarial | - | - | 2 | 2 | 25% |
| | Notarias | 1 | - | - | 1 | 13% |
| | Curadurias | - | 1 | - | 1 | 13% |
| | **Total** | **1** | **1** | **6** | **8** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones entre autoridades | Peticiones entre autoridades | 249 | 162 | 301 | 712 | 38% |
| | Solicitud inscripcion medida cautelar | 117 | 155 | 69 | 341 | 18% |
| | Informacion sobre bienes inmuebles | 49 | 142 | 149 | 340 | 18% |
| | Prohibicion de enajenar | 96 | 99 | 119 | 314 | 17% |
| | Solicitud cancelacion medida cautelar | 34 | 73 | 50 | 157 | 8% |
| | **Total** | **545** | **631** | **688** | **1.864** | **100%** |

# Categorías PQRSD – Peticiones incompletas

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones incompletas | Peticiones incompletas | 146 | 155 | 197 | 498 | 100% |
| | **Total** | **146** | **155** | **197** | **498** | **100%** |

# Categorías PQRSD – Traslado por no competencia

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Traslado No competencia | Traslado | 70 | 78 | 54 | 202 | 38% |
| | Notarias | 38 | 54 | 79 | 171 | 33% |
| | Registraduria (Registros Civiles) | 38 | 54 | 47 | 139 | 26% |
| | Gobernaciones (Impuesto de Registro) | 4 | 1 | 3 | 8 | 2% |
| | Catastro | 2 | 1 | 2 | 5 | 1% |
| | Curadurias | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Certificado hijo unico | - | - | - | - | 0% |
| | **Total** | **152** | **188** | **186** | **526** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Categorías PQRSD – Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo | Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo | 1 | - | - | 1 | 100% |
| | **Total** | **1** | **-** | **-** | **1** | **100%** |

## Categorías PQRSD – Otros

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Otros | Otros | - | 8 | 3 | 11 | 92% |
| | Tramite Nivel Central | 1 | - | - | 1 | 8% |
| | **Total** | **1** | **8** | **3** | **12** | **100%** |

## Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Desistimiento expreso de la peticion | Desistimiento expreso de la peticion | 2 | - | 2 | 4 | 100% |
| | **Total** | **2** | **-** | **2** | **4** | **100%** |

## Categorías PQRSD – Felicitaciones

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Felicitaciones | Felicitaciones | - | - | 1 | 1 | 100% |
| | **Total** | **-** | **-** | **1** | **1** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el primer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 11.548 PQRSD, equivalente al 33%, seguido del chat con 10.472 atenciones equivalente al 30%, en tercer lugar el correo electrónico con 6.787 solicitudes de información atendidas, equivalente al 19% y finalmente el telefónico con 6.110 atenciones, equivalente al 17%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 11.548, de las cuales se vencieron 195 PQRSD, equivalente al 2%, es decir, que el 98% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 11.548 equivalente a un 33% del total de las PQRSD radicadas en el primer trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.633 y en las ORIP 4.915. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue el mes de enero con 4.121, seguido de marzo con 4.118 y por último febrero con 3.309 PQRSD.

- Para atender las 6.110 llamadas telefónicas durante el primer trimestre, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 2.846 llamadas equivalente al 47%, la *1217* atendió 1.085 llamadas equivalente al 18%, la *1269* atendió 858 llamadas equivalente al 14%, la *1272* atendió 725 llamadas equivalente al 12 % y la *1172* atendió 596 llamadas equivalente al 10%.

- Se recibieron 6.787 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 19% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 2.992 se respondieron de manera inmediata y 3.795 se enviaron a correspondencia para radicación.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, las cinco dependencias con más PQRSD radicadas son las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano con 1.450, equivalente al 22%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 1.166, equivalente al 18%, Dirección Técnica de Registro con 1.095, equivalente al 17%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 773, equivalente al 10%.

- En el Nivel Central, se vencieron 135 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 66, equivalente al 49%, Dirección Técnica de Registro con 38, equivalente al 28%, Dirección de Talento Humano con 13, equivalente al 10%, Dirección de Administración Notarial con 6, equivalente al 6%, Subdirección de Apoyo Jurídico Registral con 4, equivalente al 3%, Oficina Asesora de Planeación con 3, equivalente al 2%, Dirección Administrativa y Financiera con 2, equivalente al 1%, Oficina Asesora Jurídica con 2, equivalente al 1% y la Dirección de Contratación con 1, equivalente al 1%.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 4.915 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 3.124, equivalente al 64%, Caribe con 771, equivalente al 16%, Pacífica con 441, equivalente al 9%, Andina con 390, equivalente al 8% y Orinoquia con 189, equivalente al 4%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 60 PQRSD, distribuidas así: Centro con 33, equivalente al 55%, Caribe con 16, equivalente al 27%, Pacífica con 10, equivalente al 17%, Andina con 1, equivalente al 2% y la Orinoquia con ninguna vencida.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.092 equivalente al 22%, Bogotá Zona Sur con 633, equivalente al 13%, Bogotá Zona Norte con 453, equivalente al 9%, Cartagena con 264, equivalente al 5%, Cali con 206, equivalente al 4%, Soacha con 155, equivalente al 3%, Barranquilla y Bucaramanga con 142, equivalente al 3% respectivamente.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 7.117, equivalente al 49%. En segundo lugar están los reclamos con 4.150, equivalente al 29%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 1.864, equivalente al 13%. En cuarto lugar los traslados por no competencia con 526, equivalente al 4%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 498, equivalente al 4% y en quinto lugar las quejas con 260, equivalente al 2%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron las solicitudes de corrección con 945, equivalente al 13%. En segundo lugar la información general registral con 937, equivalente al 13%. En tercer lugar el trámite registral con 460, equivalente al 6%. En cuarto lugar información estado trámite registral con 412, equivalente al 6% y en quinto lugar información general notarial con 367, equivalente al 6%.

- Las 260 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 71 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 36%. De 907 Notarias, se presentaron 141 quejas contra notarios, lo que equivale al 16%. De 75 Curadurías, se presentaron 12 quejas contra Curadores, lo que equivale al 16% y se presentaron 36 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 1.515 equivalente al 37%, solicitud de corrección con 1.092 equivalente al 26%, tramites notariales con 432, equivalente al 10% , demora tramite registral con 270 equivalente al 7% y servicios en línea con 137, equivalente al 3%.

- Se recibieron 1.864 peticiones entre autoridades equivalente al 13% del total de PQRSD recibidas durante el trimestre: 712 peticiones entre autoridades, 341 solicitudes de inscripción medida cautelar, 340 información sobre bienes inmuebles, 314 prohibiciones de enajenar y 157 solicitudes cancelación medida cautelar.

- Se realizaron 526 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 202 traslados, a notarias 171, 139 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 8 Gobernaciones (Impuesto de registro), 5 a Catastro y 1 a Curadurías.

# RECOMENDACIONES

- Revisar el proceso de correcciones, con el fin de agilizar dicho trámite toda vez que se presenta un número considerable de reclamos por demora en las correcciones.

- Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados de autoridades administrativas.

- Aclarar el procedimiento para la radicación de embargos y cancelaciones de embargos provenientes de autoridades administrativas y judiciales.