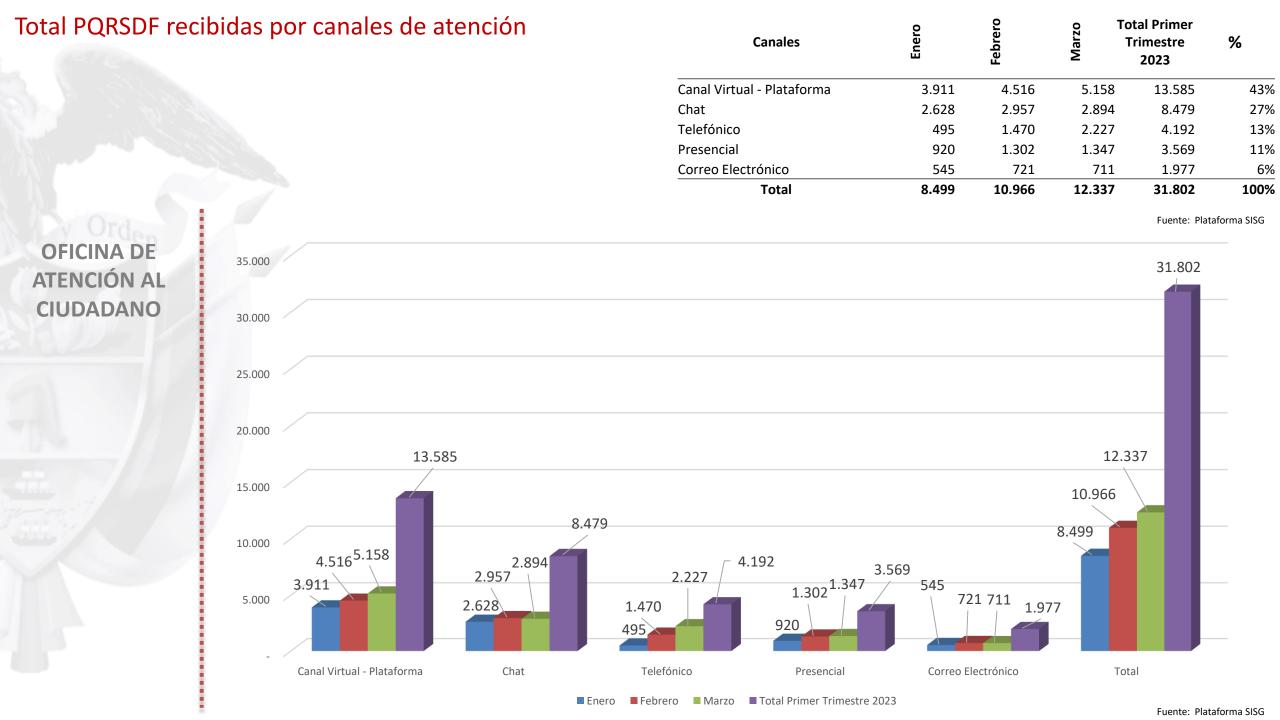
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER TRIMESTRE 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO



Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 13.585

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	1.957	2.152	2.667	6.776	50%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	1.954	2.364	2.491	6.809	50%
Total	3.911	4.516	5.158	13.585	100%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 474

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	54	99	129	282	59%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	80	56	56	192	41%
Total	134	155	185	474	100%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canales de entrada = 13.585

PQRSDF Radicadas Plataforma	Enero		Febrero	Febrero			Total Primer Trimestre	
- Canal de Entrada	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.330	1.090	1.357	1.232	1.439	1.384	4.126	3.706
Correspondencia física	21	4	34	18	32	19	87	41
Presencial en OAC	-	-	-	3	-	-	-	3
Teléfono	-	1	5	-	7	3	12	4
Ventanilla	29	23	49	23	51	28	129	74
Web	577	836	707	1.088	1.138	1.057	2.422	2.981
Total	1.957	1.954	2.152	2.364	2.667	2.491	6.776	6.809
		3.911		4.516		5.158		13.585

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 539

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	89	166	146	401	74%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	45	41	52	138	26%
Total	134	207	198	539	100%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Delegada para el Notariado	3	13	10	26	6%
Delegada para el Registro	17	17	13	47	12%
Delegada para P.R.F. de Tierras	13	29	15	57	14%
Despacho del Superintendente	1	-	1	2	0%
Dirección Administrativa y Financiera	4	13	12	29	7%
Dirección de Talento Humano	2	3	1	6	1%
Dirección Tecnica de Registro	2	10	6	18	4%
Direccion de Administracion Notarial	4	5	4	13	3%
Direccion de Contratacion	1	5	4	10	2%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2	17	18	37	9%
IVC Catastral	1	2	-	3	1%
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	-	-	0%
Oficina Asesora Juridica	10	6	15	31	8%
Oficina de Atención al Ciudadano	19	31	30	80	20%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	3	-	6	1%
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-	0%
Oficina de Tecnologias de la Información	6	5	10	21	5%
Secretaria General	1	3	1	5	1%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	4	5	9	2%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	1	1	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	0%
Total	89	166	146	401	100%

Medellin Zona Sur Medellin Zona Norte 2 2 3 Sincelejo Bucaramanga Cachira 2 Pereira 1 Popayan 2 Socorro Sogamoso 3 Velez 3 Armenia Cartagena 1 Chiquinquira 2 Corozal Ocaña Purificacion 2 Riohacha 2 San Martin 2 San Vicente de Chucurri Soacha 1 1 Tulua 2 Villavicencio Aguachica 1 Andes 1 Barrancabermeja Charala Cucuta Dosquebradas Duitama Espinal Girardot Guateque 1 Ibague Istamina Marinilla 1 Montelibano Neiva Rionegro Samaniego San Gil Santa Fe de Antioquia Santa Marta Santa Rosa de Viterbo Soata Ubate Total 45 41 52

Enero

8

5

2

Febrero

3

ORIP

Bogota Zona Centro

Bogota Zona Norte

Barranquilla

Tunja Bogota Zona Sur Total

Primer

Trimestre

22

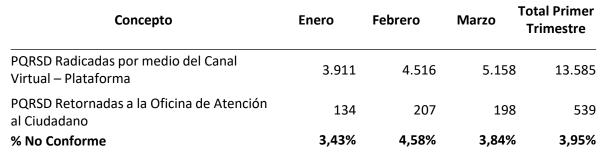
Marzo

11

7

2

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSD radicadas por medio del canal virtual — plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado "Porcentaje de PQRSD Retornadas" de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para el primer trimestre, cumplió con la meta establecida.

Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - Nivel Central

100%

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Tiempo de respuesta PQRSDF en el Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Menos de 12 horas	158	240	426		17%
Entre 13 y 23 horas 1 día	119 117	145 163	271 209		11% 10%
2 dias	117	166	108		8%
3 días	105	128	149		8%
4 días	89	129	154		8%
5 dias	81	93	122	296	6%
6 dias	78	40	116	234	5%
7 dias	71	19	44	134	3%
8 dias	32	25	29	86	2%
9 dias	31	20	14	65	1%
10 dias	29	18	12	59	1%
11 dias	27	22	15	64	1%
12 dias	26	39	22	87	2%
13 dias	22	42	27	91	2%
14 dias	20	42	38	100	2%
15 dias	16	19	27	62	1%
16 dias	16	15	26	57	1%
17 dias	15	17	38	70	1%
18 dias	12	36	46	94	2%
19 dias	9	36	19	64	1%
20 dias	8	55	40	103	2%
21 dias	8	57	37	102	2%
22 dias	6	2	41	49	1%
23 dias	5	5	13	23	0%
24 dias	1	3	20	24	0%
25 dias	-	1	17	18	0%
26 dias	-	3	19	22	0%
27 dias	-	4	4	8	0%
28 días	-	-	-	-	0%
29 dias	-	-	-	-	0%
30 dias	-	-	2	2	0%
31 dias	-	-	-	-	0%
Mas de un mes	-	6	1	7	0%
Total	1 210	1 500	2 106	4 014	100%

Estado PQRSDF - Plataforma Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Finalizada	1.218	1.590	2.106	4.914	73%
Pendientes por aprobar	-	-	-	-	0%
En tramite	685	463	432	1.580	23%
Vencida	54	99	129	282	4%
Total	1.957	2.152	2.667	6.776	100%

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 6.776

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	920	1.043	1.528	3.491	52%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	315	301	333	949	14%
Oficina Asesora Juridica	134	130	122	386	6%
Delegada para el Registro	101	131	132	364	5%
Dirección Tecnica de Registro	113	127	122	362	5%
Delegada para P.R.F. de Tierras	91	120	118	329	5%
Direccion de Administracion Notarial	80	110	111	301	4%
Dirección Administrativa y Financiera	71	72	66	209	3%
Dirección de Talento Humano	37	37	32	106	2%
IVC Catastral	20	16	25	61	1%
Delegada para el Notariado	21	19	18	58	1%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	21	10	15	46	1%
Oficina de Tecnologias de la Información	13	13	14	40	1%
Direccion de Contratacion	6	9	17	32	0%
Oficina Asesora de Planeacion	3	7	6	16	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	4	2	12	0%
Secretaria General	5	2	5	12	
Despacho del Superintendente	-	1	1	2	0%
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-		-	-	0%
Total	1.957	2.152	2.667	6.776	100%

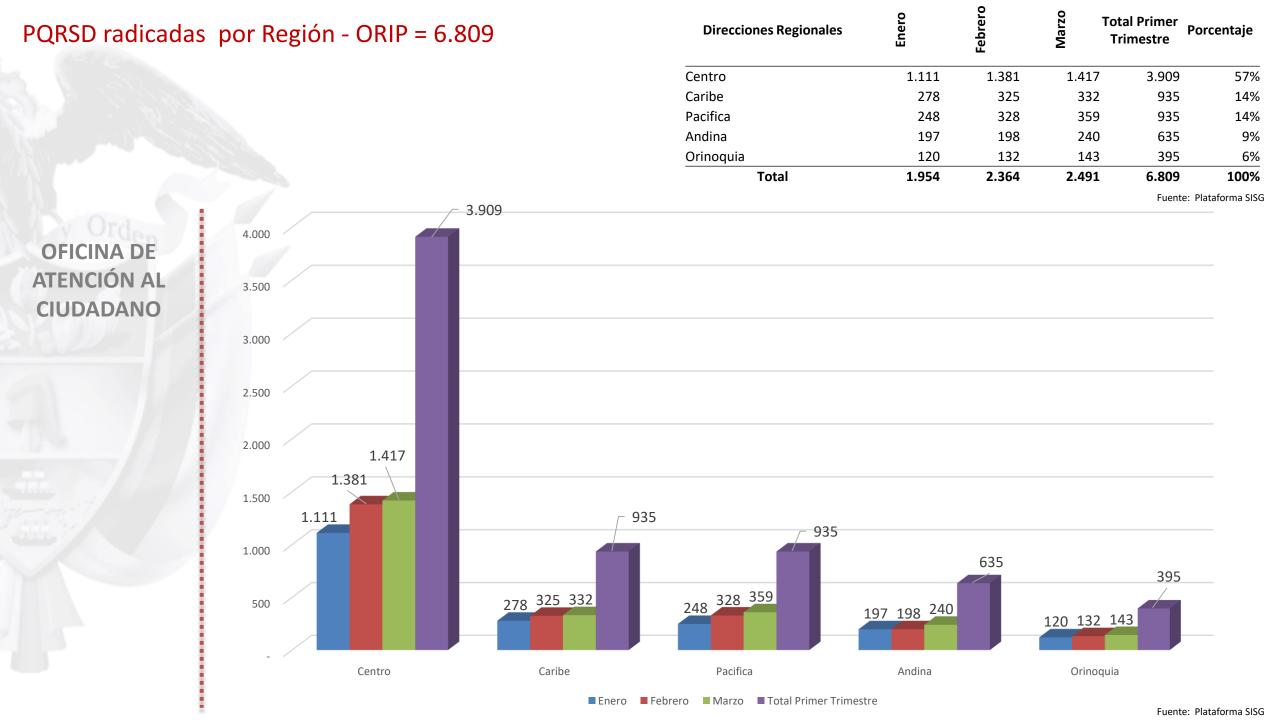
PQRSD vencidas en el Nivel Central = 282

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	~	Total Primer rimestre	Porcentaje
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	33	88	103	224	79%
Dirección Administrativa y Financiera	9	6	-	15	5%
Dirección de Administración Notarial	3	1	10	14	5%
Dirección Técnica de Registro	7	-	6	13	5%
Dirección de Talento Humano	-	1	6	7	2%
Delegada para el Notariado	-	-	4	4	1%
Oficina Asesora Jurídica	2	1	-	3	1%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	-	1	-	1	0%
Total	54	99	129	282	100%

Fuente: Plataforma SISG



Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP



PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Andina = 635

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional		ORIP	Enero	Febrer o	Marzo		tal Primer rimestre	Porcentaje
Andina	Medellín Zona Sur		39	50		60	149	23%
	Medellín Zona Norte		53	39		54	146	23%
	Armenia		27	12		18	57	9%
	Rionegro		16	23		16	55	9%
	Marinilla		8	11		15	34	5%
	Pereira		6	7		10	23	4%
	Manizales		3	7		9	19	3%
	Girardota		3	5		10	18	3%
	Dosquebradas		3	7		7	17	3%
	Apartado		4	4		7	15	2%
	Calarca		10	4		1	15	2%
	Puerto Berrio		-	5		3	8	1%
	Turbo		1	1		5	7	1%
	Andes		1	4		1	6	1%
	Santa Fe de Antioquia		2	3		1	6	1%
	Sopetran		2	3		1	6	1%
	La Ceja		1	2		1	4	1%
	Santa Rosa de Cabal		1	1		2	4	1%
	Santo Domingo		2	-		2	4	1%
	Segovia		3	-		1	4	1%
	Tamesis		2	-		2	4	1%
	Urrao		-	4		-	4	1%
	Anserma		_	1		2	3	0%
	Belen de Umbria		-	-		3	3	0%
	Caucasia		2	-		1	3	0%
	Pensilvania		1	2		-	3	0%
	Ciudad Bolivar		-	-		2	2	0%
	Dabeiba		1	-		1	2	0%
	Frontino		-	1		1	2	0%
	La Dorada		1	1		-	2	0%
	Riosucio		-	-		2	2	0%
	Santa Rosa de Osos		2	-		-	2	0%
	Fredonia		1	-		-	1	0%
	Manzanares		-	1		_	1	0%
	Pacora		1	-		_	1	0%
	Salamina		-	-		1	1	0%
	Santa Barbara		1	-		-	1	0%
	Santuario		-	_		1	1	0%
		Total	197	198		240	635	100%

PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Caribe = 935

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Caribe	Cartagena	89	100	109	298	32%
	Barranquilla	60	67	72	199	21%
	Soledad	23	32	19	74	8%
	Santa Marta	12	21	24	57	6%
	Sincelejo	13	18	8	39	4%
	Monteria	7	15	16	38	4%
	Valledupar	9	12	11	32	3%
	Cerete	7	7	9	23	2%
	Sabanalarga	8	4	10	22	2%
	El Carmen de Bolivar	5	4	6	15	2%
	Magangue	4	2	8	14	1%
	Cienaga	3	5	5	13	1%
	San Andres Isla	1	7	5	13	1%
	Plato	6	3	3	12	1%
	Riohacha	4	3	3	10	1%
	Aguachica	3	4	2	9	1%
	Montelibano	3	3	3	9	1%
	Chimichagua	4	2	2	8	1%
	Fundacion	1	2	5	8	1%
	San Juan del Cesar	3	3	2	8	1%
	Corozal	3	2	1	6	1%
	Chinu	-	3	2	5	1%
	Lorica	1	1	3	5	1%
	Sahagun	3	-	2	5	1%
	Maicao	1	1	1	3	0%
	El Banco	2	-	-	2	0%
	Mompos	1	1	-	2	0%
	Simiti	-	2	-	2	0%
	Sitionuevo	1	-	1	2	0%
	San Marcos	1	-	-	1	0%
	Since	-	1	-	1	0%
	Total	278	325	332	935	100%

PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Centro = 3.909

	Dirección Regional	ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
		tá Zona Centro	297	300	337	934	24%
		tá Zona Sur	190	249	270	709	18%
	Bogo Zipaq	tá Zona Norte	182 68	208 91	230 110	620 269	169 79
	Soach		54	85	90	229	6%
		ramanga	62	81	44	187	5%
	Ibagu	é	47	60	52	159	4%
	Cúcut		40	47	32	119	3%
	Facat		14	22	22	58	1%
	Neiva	cuesta	14 5	17 33	22 13	53	1% 1%
	Tunja		16	19	13	51 49	19
	Girare		6	20	15	41	19
	Fusag		11	21	8	40	19
	La Me	esa	10	10	20	40	19
W V Orda	Duita		4	12	16	32	1%
OFICINIA DE	Espin		12	6	9	27	1%
OFICINA DE	Ocañ. Pitalii		14	6 11	4	24 21	1% 1%
		ncabermeja	4	6	9	19	0%
ATENCIÓN AL	Melg		7	6	6	19	0%
	Ubate		4	7	4	15	0%
CIUDADANO	Sogai		4	4	6	14	0%
CIODADANO		inquira	2	7	4	13	0%
	Velez		2	4	7	13	0%
	La Pla Hond		2	2	5	12 10	0% 0%
	Moni		2	2	,	10	0%
	Purifi		4	4	2	10	0%
	Soata		1	2	7	10	0%
	Choco		3	3	2	8	0%
	Caque		4	2	-	6	0%
	Liban		3	1	2	6	0% 0%
	Pamp Socor		1	3 1	Δ	6	0%
	Gach		-	2	3	5	0%
	Garzo		2	1	2	5	0%
	Chap		1	1	2	4	0%
	Guad		2	1	1	4	0%
white the state of	Guan		-	3	1	4	0%
The second secon	Pacho San V	o icente de Chucurri	1	- 1	3	4	0% 0%
	Arme		1	1	1	3	0%
Chair 377 A	Chara		-	1	2	3	0%
	Conv		2	1	-	3	0%
	Fresn		1	2	-	3	0%
	Rami			-	3	3	0%
	Zapat Amba		-	1	2	3	0% 0%
	Amos Bariol		1		1	2	0%
1	El Co		-	2	-	2	0%
	Guate		-	2	-	2	0%
	La Pa	lma	1	-	1	2	0%
	Mala		1	-	1	2	0%
	Miraf		-	2	-	2	0%
		te Nacional	1	1	-	2	0%
	San G Santa	il Rosa de Viterbo	-	- 2	2	2	0% 0%
	China		-	Z -	- 1	1	0%
Fuente District COC	Garag		-	1	-	1	0%
Fuente: Plataforma SISG		Total	1.111	1.381	1.417	3.909	100%

PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Orinoquia = 395

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

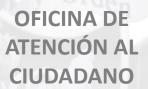
Dirección Regional	ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Villavicencio	51	56	64	171	43%
	Florencia	15	35	30	80	20%
	San Martin	12	10	12	34	9%
	Yopal	6	10	11	27	7%
	Acacias	17	2	7	26	7%
	Puerto López	3	4	3	10	3%
	Arauca	2	3	2	7	2%
	Puerto Carreño	5	1	1	7	2%
	Mocoa	-	5	1	6	2%
	Paz de Ariporo	1	3	2	6	2%
	Puerto Asis	3	-	3	6	2%
	San Jose del Guaviare	1	1	4	6	2%
	San Vicente del Caguan	2	2	2	6	2%
	Mitu	2	-	-	2	1%
	Puerto Inirida	-	-	1	1	0%
	Total	120	132	143	395	100%

PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Pacífica = 935

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

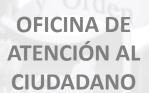
Dirección Regional		ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Cali		117		174	468	50%
	Pasto		70	87	106	263	28%
	Palmira		7	7	21	35	4%
	Popayan		12	13	9	34	4%
	Quibdo		4	9	12	25	3%
	Buga		10	3	3	16	2%
	Tulua		7	8	1	16	2%
	Cartago		1	6	3	10	1%
	Ipiales		4	3	3	10	1%
	Buenaventura		4	1	4	9	1%
	Santander de Quilichao		2	4	3	9	1%
	Patia El Bordo		-	1	5	6	1%
	Roldanillo		3	-	2	5	1%
	Samaniego		1	2	2	5	1%
	Tumaco		-	2	3	5	1%
	Puerto Tejada		1	-	3	4	0%
	Tuquerres		2	-	2	4	0%
	Caloto		-	1	2	3	0%
	Bolivar (Cauca)		-	2	-	2	0%
	La Union		1	1	-	2	0%
	Guapi		1	-	-	1	0%
	Itsmina		-	1	-	1	0%
	Nuqui		1	-	-	1	0%
	Silvia		-	-	1	1	0%
	Barbacoas		-	-	-	-	0%
	La Cruz		-	-	-	-	0%
	Sevilla		-	-	-	-	0%
		Total	248	328	359	935	100%

Las 30 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas



ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Bogotá Zona Centro	297	300	337	934	14%
Bogotá Zona Sur	190	249	270	709	10%
Bogotá Zona Norte	182	208	230	620	9%
Cali	117	177	174	468	7%
Cartagena	89	100	109	298	4%
Zipaquira	68	91	110	269	4%
Pasto	70	87	106	263	4%
Soacha	54	85	90	229	3%
Barranquilla	60	67	72	199	3%
Bucaramanga	62	81	44	187	3%
Villavicencio	51	56	64	171	3%
Ibague	47	60	52	159	2%
Medellin Zona Sur	39	50	60	149	2%
Medellin Zona Norte	53	39	54	146	2%
Cucuta	40	47	32	119	2%
Florencia	15	35	30	80	1%
Soledad	23	32	19	74	1%
Facatativa	14	22	22	58	1%
Armenia	27	12	18	57	1%
Santa Marta	12	21	24	57	1%
Rionegro	16	23	16	55	1%
Neiva	14	17	22	53	1%
Piedecuesta	5	33	13	51	1%
Tunja	16	19	14	49	1%
Girardot	6	20	15	41	1%
Fusagasuga	11	21	8	40	1%
La Mesa	10	10	20	40	1%
Sincelejo	13	18	8	39	1%
Monteria	7	15	16	38	1%
Palmira	7	7	21	35	1%

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 192



Dirección Regional	ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer	Porcentaje
Andina	Marinilla			8	Trimestre	9%
Anuma		-	9	1	17	
	Dosquebradas	-	2		3 2	2%
	Rionegro	-	_	2		1%
	Apartado	-	1	-	1	1%
	Támesis	1	-	-	1	1%
Contlea	Turbo	1	-	-	1	1%
Caribe	Barranquilla	-	1 4	4	5	3%
	Soledad	1		-	5	3%
	Cienaga	2	2	-	4	2%
	Sincelejo	-	-	2	2	1%
	Sitionuevo	1	-	1	2	1%
	Chinu	-	1	-	1	1%
	Fundacion	-	1	-	1	1%
	Lorica	1	-	-	1	1%
	Montelibano	1	-	-	1	1%
	Riohacha	1	-	-	1	1%
	Sabanalarga	-	1	-	1	1%
Centro	Bogota Zona Centro	28	12	3	43	22%
	Bogota Zona Norte	9	-	5	14	7%
	Zipaquira	11	-	-	11	6%
	Facatativa	1	-	8	9	5%
	Bogota Zona Sur	4	-	1	5	3%
	La Plata	1	2	-	3	2%
	Melgar	2	1	-	3	2%
	Ibague	1	-	1	2	1%
	La Mesa	-	-	2	2	1%
	Soacha	1	1	-	2	1%
	Chiquinquira	-	1	-	1	1%
	Espinal	-	-	1	1	1%
	Guamo	-	-	1	1	1%
	Honda	-	-	1	1	1%
	Libano	1	-	-	1	1%
	Pacho	1	_	-	1	1%
	Puente Nacional	_	1	-	1	1%
	Socorro	-	1	-	1	1%
	Ubate	1	-	_	1	1%
Orinoquia	Villavicencio	2		-	2	1%
ooquia	Paz de Ariporo	1	_	_	1	1%
	San Vicente del Caguan	-	1	_	1	1%
Pacifica	Quibdo	1	1	7	9	5%
. acmed	Palmira	3	5	-	8	4%
	Pasto	3	4	1	8	4%
	Cali	J	-	3	3	2%
	Popayan	_	_	3	3	2%
	Santander de Quilichao	_	1	1	2	1%
	Tumaco	-	2	_	2	1%
		-	1	-	1	1%
	Cartago	-		-	102	170

Total

Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta PQRSDF en las ORIP	Enero	Febrero		otal Primer Trimestre	Porcentaje
Menos de 12 horas	30	76	58	164	3%
Entre 13 y 23 horas	43	77	101	221	4%
1 día	95	152	175	422	8%
2 dias	70	140	148	358	7%
3 dias	81	120	121	322	6%
4 dias	52	176	129	357	7%
5 dias	60	122	173	355	7%
6 dias	97	115	161	373	7%
7 dias	92	118	144	354	7%
8 dias	84	133	104	321	6%
9 dias	72	84	62	218	4%
10 dias	63	67	72	202	4%
11 dias	42	87	103	232	4%
12 dias	38	80	122	240	5%
13 dias	46	88	97	231	4%
14 dias	52	67	79	198	4%
15 dias	26	52	35	113	2%
16 dias	20	25	40	85	2%
17 dias	18	49	31	98	2%
18 dias	12	37	27	76	1%
19 dias	14	38	24	76	1%
20 dias	14	48	24	86	2%
21 dias	9	37	16	62	1%
22 dias	3	28	10	41	1%
23 dias	11	14	5	30	1%
24 dias	5	15	3	23	0%
25 dias	1	5	12	18	0%
26 dias	-	6	6	12	0%
27 dias	3	7	3	13	0%
28 dias	1	-	4	5	0%
29 dias	1	-	2	3	0%
30 dias	-	-	-	-	0%
31 dias	-	-	-	-	0%
Mas de un mes	-	9	8	17	0%
Total	1.155	2.072	2.099	5.326	100%

Estado PQRSDF - Plataforma ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Finalizada	1.155	2.072	2.099	5.326	78%
Pendientes por aprobar	94	50	127	271	4%
En tramite	625	186	209	1.020	15%
Vencida	80	56	56	192	3%
Total	1.954	2.364	2.491	6.809	100%

Fuente: Plataforma SISG



Tipologías PQRSDF

Tipologías - Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

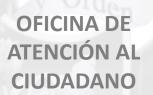
Tipología - Categoría PQRSDF	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.111	2.081	2.162	6.354	47%
Reclamos	585	783	1.018	2.386	18%
Peticion entre autoridades	506	880	934	2.320	17%
Peticiones Incompletas	279	317	577	1.173	9%
Traslado No competencia	341	338	341	1.020	8%
Quejas	69	96	109	274	2%
Otros	11	13	7	31	0%
Sugerencias	7	8	9	24	0%
Denuncias por corrupcion	1	2	-	. 3	0%
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	2	. 3	0%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	0%
Felicitaciones	-	-	-	-	0%

Tipología de Categorías PQRSDF – Peticiones – Clases más relevantes

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Solicitud de correccion	433	372	290	1.095	17%
Tramite registral	426	255	222	903	14%
Información General Registral	122	170	275	567	9%
Solicitud orientacion registral	145	175	214	534	8%
Informacion estado tramite registral	154	164	146	464	7%
Interés Particular	128	191	118	437	7%
Información General Notarial	116	128	178	422	7%
Consultas Juridicas	127	116	107	350	6%
Tramite Nivel Central	93	72	112	277	4%
Solicitud de Documentos	60	65	72	197	3%
Información General areas administrativas	47	32	59	138	2%
Solicitud orientacion notarial	33	38	46	117	2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	22	46	40	108	2%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	14	30	41	85	1%
Información General formalización, restitución y protección de tierras	26	33	17	76	1%
Actualizacion base de datos	25	19	25	69	1%
Informacion estado proceso de registro	13	21	23	57	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	14	16	44	1%
Certificado especial de pertenencia	9	18	17	44	1%
Informacion estado solicitud correccion	12	10	19	41	1%

Tipología de Categorías PQRSDF – Reclamos – Clases más relevantes



Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Tramite Registral	209	294	451	954	40%
Tramite Notarial	176	1	198	375	16%
Demora tramite registral	75	87	92	254	11%
Agilizadores electronicos	-	168	1	169	7%
Solicitud de correccion	4	50	84	138	6%
Mala prestacion del servicio notarial	26	24	26	76	3%
Demora proceso de registro	11	30	31	72	3%
Mala prestacion del servicio registral	17	23	28	68	3%
Servicios en Linea	27	-	31	58	2%
Notario	-	43	-	43	2%
Mala prestacion del servicio catastro	11	10	14	35	1%
Demora correccion	9	10	16	35	1%
No prestacion del servicio notarial	8	11	12	31	1%
Tramite Nivel Central	1	9	9	19	1%
Licencias y certificaciones de Curadurías	-	9	5	14	1%

Tipología de Categorías PQRSDF – Quejas – Clases más relevantes

OFICINA DE

ATENCIÓN AL

CIUDADANO

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Notario	32	55	61	148	54%
Registrador de Instrumentos Publicos	23	27	40	90	33%
Funcionario (Planta global / ORIP)	10	9	4	23	8%
Curador	1	4	3	8	3%
Catastro	3	1	1	5	2%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	0%
Total	69	96	109	274	100%

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	90	46%
Notarios	907	148	16%
Curador	75	8	11%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	23	1%
Catastro	-	5	
Total		274	

Fuente: Plataforma SISG

Tipología de Categorías PQRSDF – Sugerencias – Clases más relevantes

Clase	Enero	Febi	rero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Nivel Central		5	6		5 17	71%
Notarias		1	1		2 4	17%
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos		1	1		1 3	13%
Catastro		-	-			- 0%
Total		7	8	(9 24	100%

Categorías PQRSDF – Denuncias por corrupción

Clase	Enero	Febrero		Marzo	Total Primer Trimestre	
Oficina de Registro de Instrumentos Públicos		L	2		-	3
Total		l	2		-	3

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Peticiones entre autoridades

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	365	580	574	1.519	65%
Solicitud inscripción medida cautelar	51	112	143	306	13%
Información sobre bienes inmuebles	38	108	116	262	11%
Solicitud cancelación medida cautelar	48	78	97	223	10%
Prohibición de enajenar	4	2	4	10	0%
Interés Particular	-	-	-	-	0%
Total	506	880	934	2.320	100%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

Categoría	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Prim Trimestre	
Peticion de informacion elevada po la Defensoria del Pueblo	r Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	-		-	-	-
	Total	_		_	_	_

Categorías PQRSDF – Peticiones incompletas

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	
Peticiones incompletas	279	317	577	1.173	
Total	279	317	577	1.173	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Traslado por No competencia

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre	Porcentaje
Traslado	177	158	197	532	52%
Notarias	119	112	98	329	32%
Registraduria (Registros Civiles)	43	55	34	132	13%
Catastro	-	5	10	15	1%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	1	6	-	7	1%
Curadurías	1	2	2	5	0%
Certificado hijo único	-	-	-	-	0%
Total	341	338	341	1.020	100%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Otros

Clase		Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre		
Otros		11	13		7	31	
	Total	11	13		7	31	

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Desistimiento expreso de la petición

Clase	Enero	Febrero	Marzo		Total Primer Trimestre	
Desistimiento expreso de la petición	1	L	-	2	3	
Total	1	<u> </u>	-	2	3	

Categorías PQRSDF – Felicitaciones

	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre
Felicitaciones					
	Total				



- En el primer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual Plataforma con 13.585 PQRSD equivalente al 43%, seguido del canal chat con 8.472 atenciones equivalente al 27%, en tercer lugar el canal telefónico con 4.192 atenciones, equivalente al 13%, en cuarto lugar la atención presencial con 3.569 atenciones, equivalente al 11% y finalmente el correo electrónico con 1.977 solicitudes de información atendidas, equivalente al 6%
- Se radicaron en la plataforma virtual 13.585, de las cuales se vencieron 474 PQRSD, equivalente al 3,49%, es decir, que el 96,51% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.
- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual plataforma, fue de 13.585 equivalente a un 43% del total de las PQRSD radicadas en el primer trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.776 y en las ORIP 6.809. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue marzo con 5.158, seguido de febrero con 4.516 y por último enero con 3.911 PQRSD.
- En el primer trimestre 2023, se atendieron 4.192 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "Teams" se atendieron 3.277 llamadas equivalente al 78% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 915, equivalente al 22%.
- Se recibieron 1.977 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 6% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 1.977 se respondieron de manera inmediata y 1.916 se enviaron a correspondencia para radicación.

- En el Nivel Central, las cinco dependencias con más PQRSD radicadas son las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano con 3.491, equivalente al 52%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 949, equivalente al 14%, Oficina Asesora Jurídica con 386 equivalente al 6%, Delegada para el registro con 364, equivalente al 5% y la Dirección Técnica de Registro con 362 con el 5% entre otras.
- En el Nivel Central, se vencieron 282 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 224, equivalente al 79%, Dirección Administrativa y Financiera con 15 equivalente al 5%, Dirección de Administración Notarial con 14 equivalente al 5%, Dirección Técnica de Registro con 13, equivalente al 5%, Dirección de Talento humano con 7 equivalente al 2% y Delegada para el Notariado con 4, equivalente al 1% entre otras.
- En las Direcciones Regionales se radicaron 6.809 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 3.909, equivalente al 57%, Caribe con 935 y Pacífica con 935, equivalente al 14% respectivamente, Andina con 635, equivalente al 9% y Orinoquia con 395, equivalente al 6%.
- En las Direcciones Regionales se vencieron 192 PQRSD, distribuidas así: Centro con 103, equivalente al 54%, Pacífica con 36 equivalente al 19%, Andina con 25 y Caribe con 24 equivalente al 13% respectivamente y Orinoquia 4, equivalente al 2%.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 934 equivalente al 14%, Bogotá Zona Sur con 709 equivalente al 10%, Bogotá Zona Norte con 620 equivalente al 9%, Cali con 468 equivalente al 7%, Cartagena con 298 equivalente al 4%, Cartagena con 298 equivalente al 4%, Zipaquirá con 269 equivalente al 4% y Pasto con 263 equivalente al 4% entre otras.
- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 6.354, equivalente al 47%. En segundo lugar están los reclamos con 2.386, equivalente al 18%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 2,320, equivalente al 17%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 1.173 equivalente al 9%. En quinto lugar los traslados por no competencia con 1.020, equivalente al 8% y en sexto lugar las quejas con 274 equivalente al 2%.
- Las peticiones de información más frecuentes fueron solicitud de corrección con 1.095 equivalente al 17%. En segundo lugar, los trámites registrales con 903 equivalente al 14%. En tercer lugar la información general registral con 567 equivalente al 9%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 534 equivalente al 8%. En quinto lugar información trámite registral con 464 equivalente al 7%. En sexto lugar interés particular con 437 equivalente al 7%. EN séptimo lugar información general notarial con 422 equivalente al 7% entre otros.



- Las 274 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 90 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 46%. De 907 Notarias, se presentaron 148 quejas contra notarios, lo que equivale al 16%. De 75 Curadurías, se presentaron 8 quejas contra Curadores, lo que equivale al 11%, se presentaron 23 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) lo que equivale al 1% y se presentaron 5 quejas contra Catastro.
- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 954 equivalente al 40%, trámite notarial con 375 equivalente al 16%, demora en trámite registral con 254 equivalente al 11%, agilizadores electrónicos con 169 con 7%, solicitud de corrección con 138 equivalente al 6%, mala prestación del servicio notarial con 76 equivalente al 3%, demora en el proceso de registro con 72 equivalente al 3% y mala prestación del servicio registral con 68 equivalente al 3%
- Se recibieron 2.320 peticiones entre autoridades equivalente al 17% del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre: 1.519 peticiones entre autoridades, 306 solicitudes de inscripción medida cautelar, 262 información sobre bienes inmuebles, 223 solicitudes cancelación medida cautelar y 10 prohibiciones de enajenar.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO • Se realizaron 1.020 traslados por no competencia equivalente al 8% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 532 traslados, a notarias 329, 132 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 15 a Catastro, 7 Gobernaciones (Impuesto de registro) y 5 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 civiles.
- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite registral, demoras, mala prestación del servicio, errores en la base de datos, entre otros.
- Informar a la Superintendencia Delegada para el Notariado que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite notarial, mala prestación del servicio, entre otros.
- Informar al supervisor del contrato que la empresa que administra los servicios en línea que presta la Superintendencia de Notariado y Registro por medio de la página Web, que recibió varios reclamos y que existe una demora en la devolución de dinero por concepto de derechos de registro.