PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

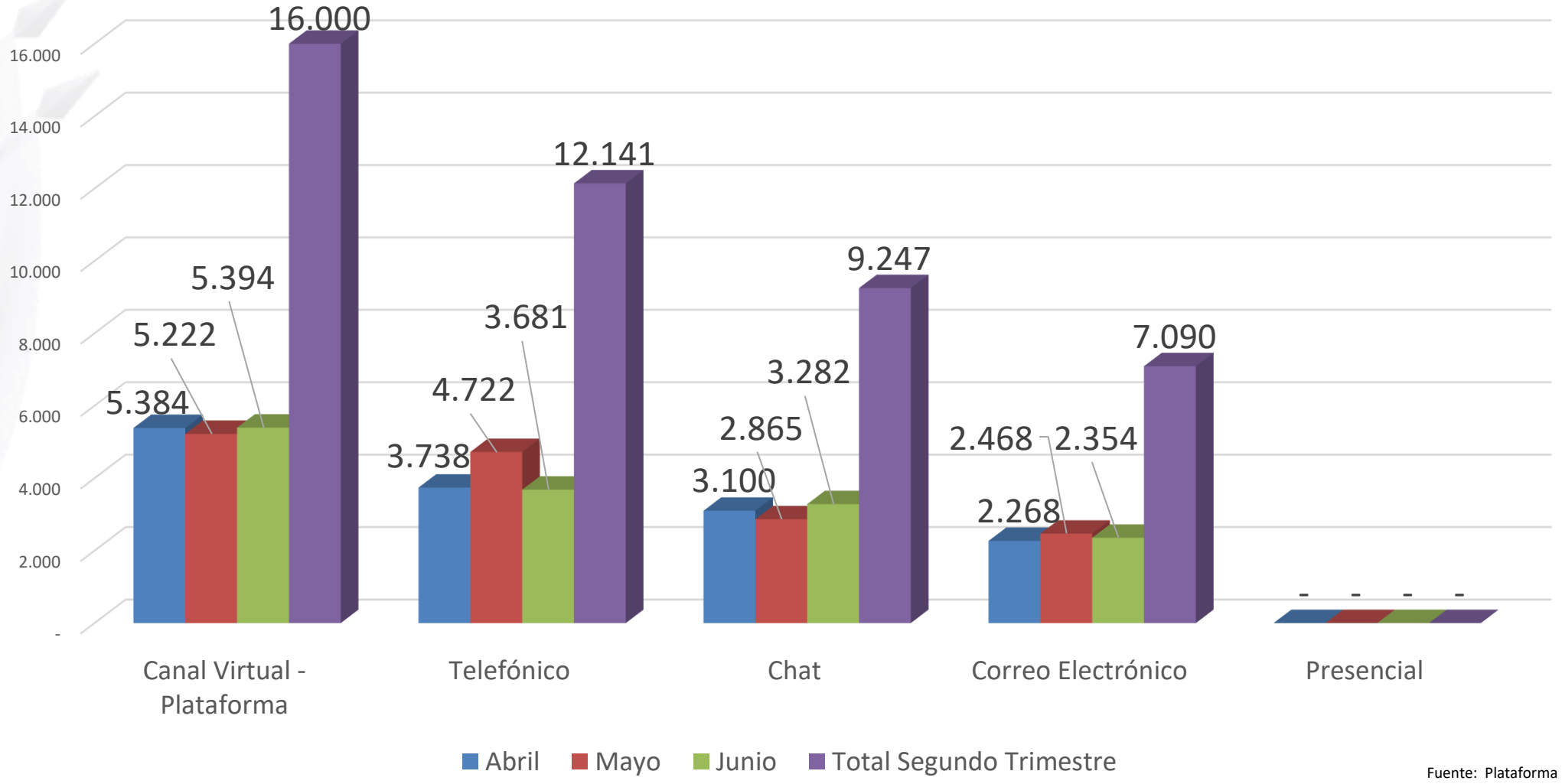
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	5.384	5.222	5.394	16.000	36%
Telefónico	3.738	4.722	3.681	12.141	27%
Chat	3.100	2.865	3.282	9.247	21%
Correo Electrónico	2.268	2.468	2.354	7.090	16%
Presencial	-	-	-	-	0%
Total	**14.490**	**15.277**	**14.711**	**44.478**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 16.000

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.391	2.343	2.211	6.945	43%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.993	2.879	3.183	9.055	57%
Total	**5.384**	**5.222**	**5.394**	**16.000**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canales de entrada

Canal de Entrada - Dependencia	Abril		Mayo		Junio		Segundo Trimestre	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.575	1.581	1.617	1.672	1.596	1.808	4.788	5.061
Correspondencia fisica	32	6	15	9	31	14	78	29
Telefono	6	7	7	-	1	2	14	9
Ventanilla	52	31	32	27	35	46	119	104
Web	726	1.368	672	1.171	548	1.313	1.946	3.852
Total	**2.391**	**2.993**	**2.343**	**2.879**	**2.211**	**3.183**	**6.945**	**9.055**
		5.384		**5.222**		**5.394**		**16.000**

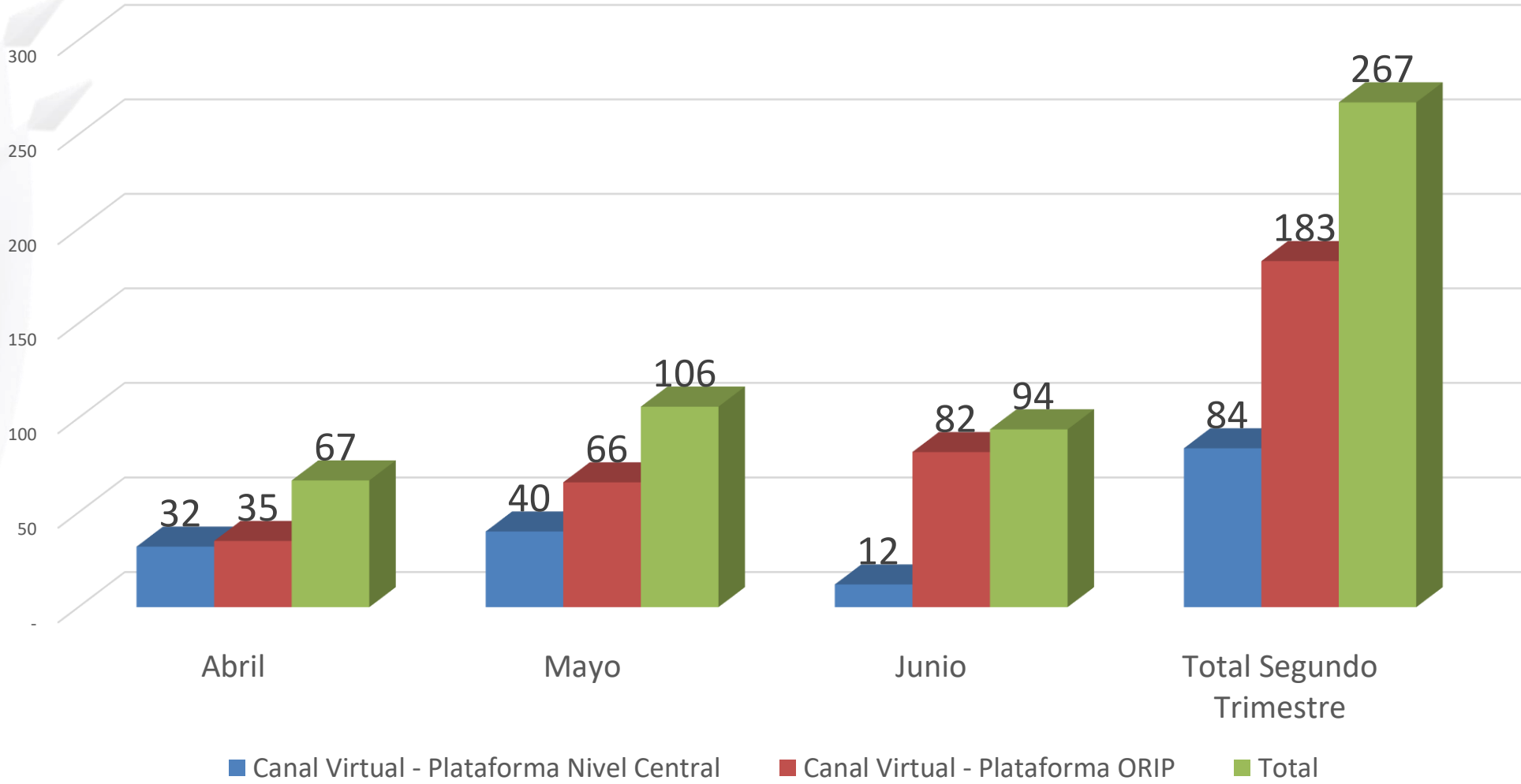
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	32	40	12	84	31%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	35	66	82	183	69%
Total	**67**	**106**	**94**	**267**	**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 = 6.945

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	485	572	631	1.688	24%
Dirección Tecnica de Registro	438	370	371	1.179	17%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	407	313	356	1.076	15%
Delegada para P.R.F de Tierras	296	309	276	881	13%
Delegada para el Registro	231	249	97	577	8%
Dirección Administrativa y Financiera	192	133	120	445	6%
Oficina Asesora Juridica	108	116	138	362	5%
Direccion de Administracion Notarial	54	61	56	171	2%
Oficina de Tecnologias de la Información	40	76	39	155	2%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	46	61	48	155	2%
Dirección de Talento Humano	41	34	38	113	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	26	19	74	1%
Secretaria General	11	8	7	26	0%
Direccion de Contratacion	7	6	9	22	0%
Oficina Asesora de Planeacion	4	5	2	11	0%
Despacho del Superintendente	-	2	1	3	0%
Delegada para el Notariado	1	1	-	2	0%
Direccion Regional Andina	1	-	1	2	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	2	2	0%
Direccion Regional Centro	-	1	-	1	0%
Total	**2.391**	**2.343**	**2.211**	**6.945**	**100%**

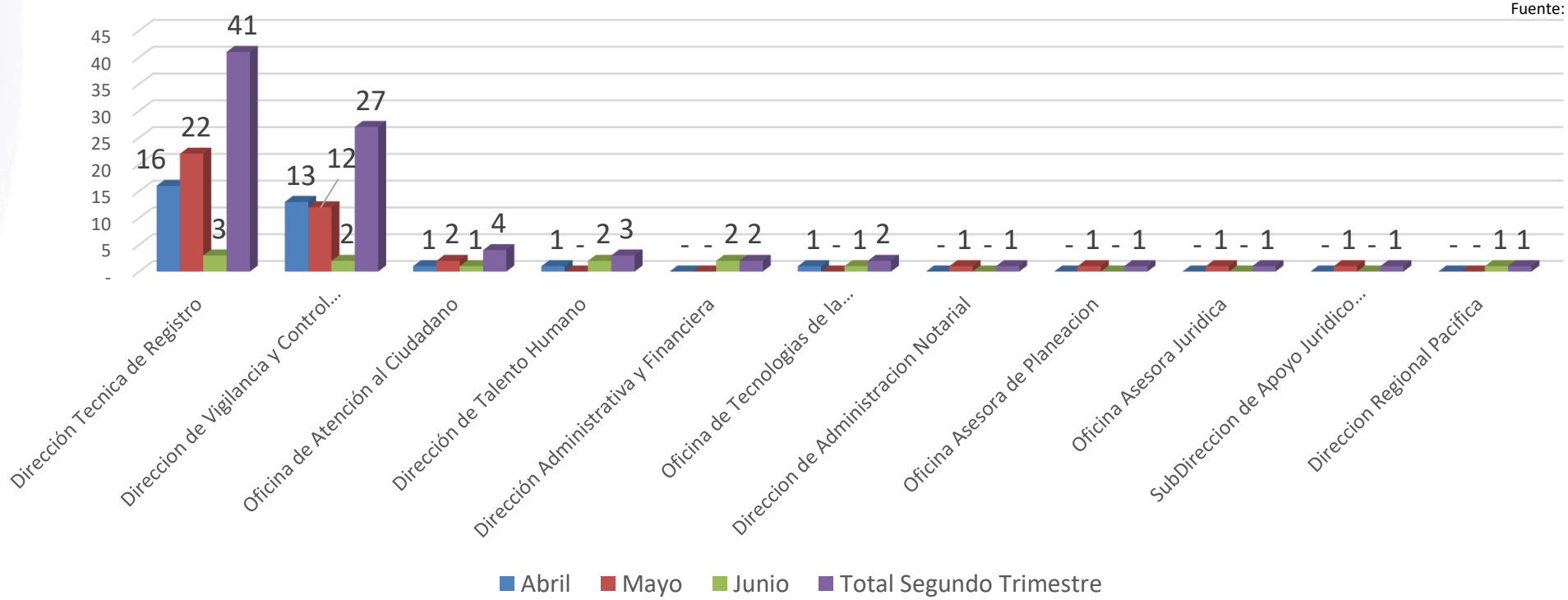
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Dirección Tecnica de Registro	16	22	3	41	49%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	13	12	2	27	32%
Oficina de Atención al Ciudadano	1	2	1	4	5%
Dirección de Talento Humano	1	-	2	3	4%
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	2	2	2%
Oficina de Tecnologias de la Información	1	-	1	2	2%
Direccion de Administracion Notarial	-	1	-	1	1%
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	1	1%
Oficina Asesora Juridica	-	1	-	1	1%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	1	-	1	1%
Direccion Regional Pacifica	-	-	1	1	1%
Total	**32**	**40**	**12**	**84**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	329	500	420
Dirección Administrativa y Financiera	4	3	2
Dirección de Talento Humano	26	15	22
Despacho del Superintendente	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-
Delegada para el Registro	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	-	1	1
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	2
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	2
Direccion de Contratacion	5	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	2	1
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	17	28	15
Direccion Administracion Notarial	6	-	1
Direccion Tecnica de Registro	19	25	37
Secretaria General	-	-	-
Regional Andina	-	-	-
Regional Pacifica	-	-	-
Total	**407**	**575**	**503**
	-5%	**41%**	**-13%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

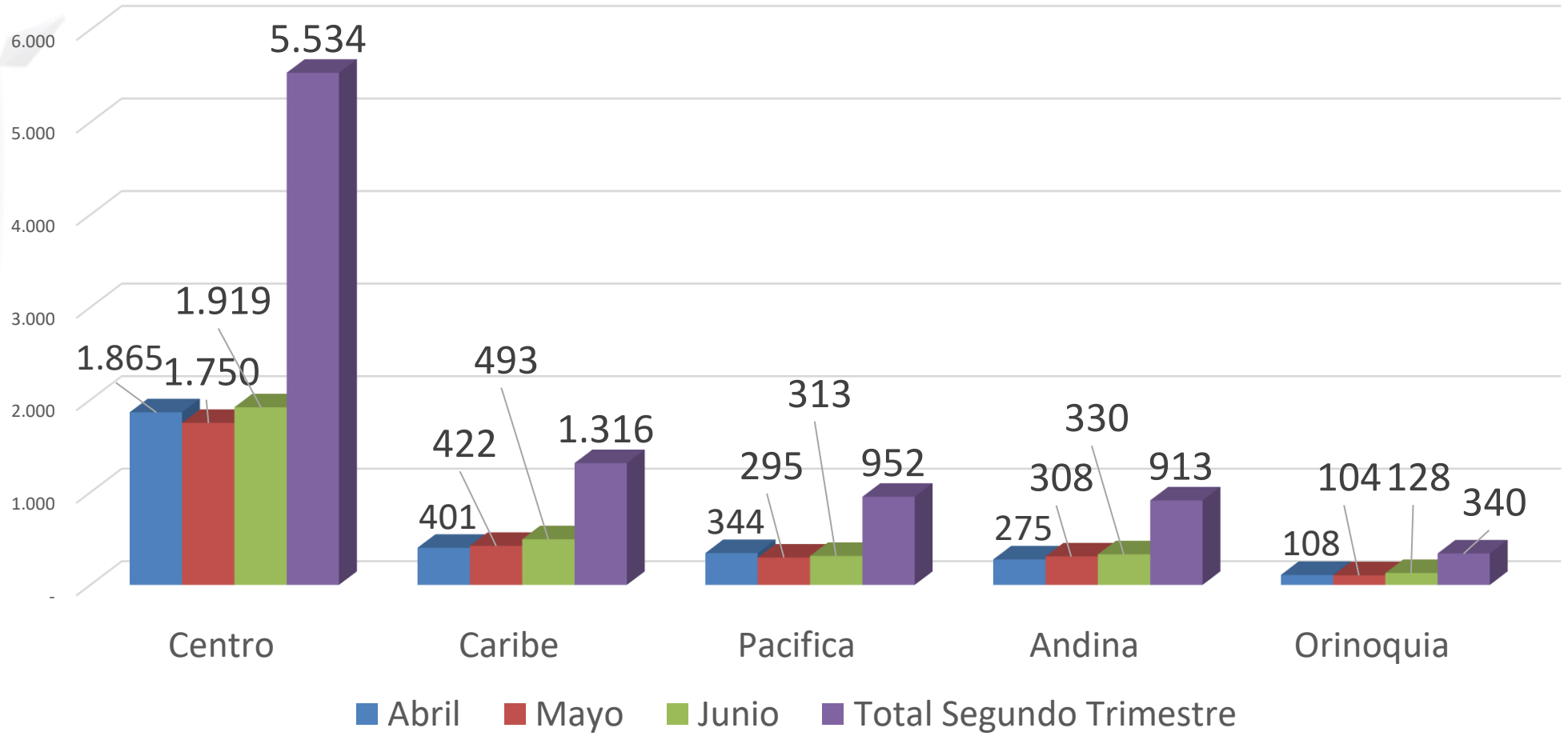
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 9.055

Direcciones Regionales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Centro	1.865	1.750	1.919	5.534	61%
Caribe	401	422	493	1.316	15%
Pacifica	344	295	313	952	11%
Andina	275	308	330	913	10%
Orinoquia	108	104	128	340	4%
Total	**2.993**	**2.879**	**3.183**	**9.055**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Andina = 913

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Andina	Abejorral	-	-	1	1
	Aguadas	2		-	2
	Amalfi	2	-	1	3
	Andes	1	-	1	2
	Anserma	-	3	1	4
	Apartado	-	1	2	3
	Apia	-	1	-	1
	Armenia	19	11	18	48
	Belen de Umbria	1	-	-	1
	Bolivar	2	9	1	12
	Calarca	2	1	4	7
	Caucasia	4	1	1	6
	Dabeiba	2	-	2	4
	Dosquebradas	21	16	13	50
	Filandia	-	-	1	1
	Fredonia	-	1	-	1
	Frontino	1	-	1	2
	Girardota	2	8	11	21
	La Ceja	2	6	6	14
	Manizales	12	12	8	32
	Manzanares	1	-	-	1
	Marinilla	9	12	11	32
	Medellin Zona Norte	46	70	73	189
	Medellin Zona Sur	60	80	95	235
	Montelibano	10	8	6	24
	Neira	-	1	1	2
	Pereira	9	11	18	38
	Puerto Berrio	-	4	4	8
	Rionegro	21	15	23	59
	Riosucio	-	-	1	1
	Santa Fe de Antioquia	2	1	1	4
	Santa Rosa de Cabal	26	2	7	35
	Santa Rosa de Osos	4	-	1	5
	Santuario	-	1	-	1
	Santo Domingo	4	3	1	8
	Segovia	3	11	2	16
	Sopetran	2	6	1	9
	Tamesis	1	1	-	2
	Titiribi	-	3	1	4
	Turbo	4	2	8	14
	Urrao		5	-	5
	Yolombo	-	2	4	6
	Total	**275**	**308**	**330**	**913**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Caribe = 1.316

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Caribe	Aguachica	4	7	4	15
	Barranquilla	57	58	51	166
	Cartagena	149	157	188	494
	Cerete	7	11	18	36
	Chimichagua	8	4	12	24
	Chinú	1	3	4	8
	Cienaga	3	3	4	10
	Corozal	2	1	3	6
	El Banco	-	-	2	2
	El Carmen de Bolivar	1	5	7	13
	Lorica	10	4	12	26
	Magangue	5	3	1	9
	Mompos	-	-	1	1
	Monteria	26	25	44	95
	Plato	3	11	2	16
	Riohacha	8	8	8	24
	Sabanalarga	14	6	12	32
	Sahagun	3	2	4	9
	San Andres Isla	5	3	7	15
	San Juan del Cesar	3	5	8	16
	San Marcos	-	2	2	4
	Santa Marta	28	30	28	86
	Simiti	1	1	-	2
	Since	-	1	1	2
	Sincelejo	15	19	14	48
	Sitionuevo	1	1	1	3
	Soledad	20	16	22	58
	Valledupar	27	36	33	96
	Total	**401**	**422**	**493**	**1.316**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Centro = 5.534

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Centro	Agua de Dios	1	-	2	3
	Ambalema	-	1	2	3
	Armero	1	-	1	2
	Barichara	-	-	1	1
	Barrancabermeja	6	4	5	15
	Bogota Zona Norte	291	310	438	1.039
	Bogota Zona Centro	541	490	481	1.512
	Bogota Zona Sur	387	400	396	1.183
	Bucaramanga	51	53	51	155
	Cachira	1	2	-	3
	Caqueza	2	1	4	7
	Chaparral	3	-	7	10
	Charala	2	-	1	3
	Chinacota	5	-	1	6
	Chiquinquira	4	4	5	13
	Choconta	7	5	2	14
	Concepcion	-	1	-	1
	Convencion	-	-	1	1
	Cucuta	30	28	32	90
	Duitama	5	4	7	16
	El Cocuy	-	-	2	2
	Espinal	23	17	20	60
	Facatativa	42	44	34	120
	Fresno	3	4	4	11
	Fusagasuga	33	28	29	90
	Gacheta	5	2	2	9
	Garagoa	2	-	-	2
	Garzon	4	5	5	14
	Girardot	20	21	27	68
	Guaduas	4	4	2	10
	Guamo	2	1	-	3
	Guateque	3	-	3	6
	Honda	6	2	1	9
	Ibague	31	55	43	129
	La Mesa	15	11	15	41
	La Palma	-	-	5	5
	La Plata	3	-	1	4
	Libano	-	2	-	2
	Malaga	-	1	1	2
	Melgar	5	2	5	12
	Miraflores	1	1	2	4
	Moniquira	2	8	6	16
	Neiva	18	10	20	48
	Ocaña	16	7	2	25
	Pacho	2	1	3	6
	Pamplona	1	4	2	7
	Piedecuesta	20	7	15	42
	Pitalito	2	1	4	7
	Puente Nacional	-	-	1	1
	Purificacion	-	3	10	13
	Ramiriqui	-	3	2	5
	San Gil	4	3	9	16
	San Vicente de Chucurri	2	4	-	6
	Santa Rosa de Viterbo	1	-	-	1
	Soacha	112	106	99	317
	Socha	-	-	3	3
	Socorro	5	-	1	6
	Sogamoso	10	13	2	25
	Tunja	36	14	16	66
	Ubate	3	4	4	11
	Velez	8	5	6	19
	Zipaquira	84	54	76	214
	Total	**1.865**	**1.750**	**1.919**	**5.534**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Orinoquia = 340

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Orinoquia	Acacias	11	6	14	31
	Arauca	7	4	4	15
	Florencia	8	20	18	46
	Leticia	1	-	1	2
	Mocoa	3	5	4	12
	Paz de Ariporo	1	1	-	2
	Puerto Asis	2	8	5	15
	Puerto Carreño	3	-	3	6
	Puerto Inirida	-	2	1	3
	Puerto Lopez	5	1	3	9
	San Jose del Guaviare	4	2	3	9
	San Martin	20	10	13	43
	San Vicente del Caguan	4	3	3	10
	Sibundoy	1	1	-	2
	Villavicencio	26	26	40	92
	Yopal	12	15	16	43
	Total	**108**	**104**	**128**	**340**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Pacífica = 952

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Pacifica	Buenaventura	2	2	3	7
	Buga	64	9	8	81
	Cali	179	158	161	498
	Caloto	1	2	1	4
	Cartago	1	7	4	12
	Ipiales	3	4	2	9
	Itsmina	2	-	-	2
	La Cruz	1	1	3	5
	La Union	2	5	3	10
	Nuqui	-	-	1	1
	Palmira	35	15	17	67
	Pasto	10	44	56	110
	Patia El Bordo	-	1	1	2
	Popayan	19	15	10	44
	Puerto Tejada	2	4	3	9
	Quibdo	7	2	1	10
	Roldanillo	1	1	5	7
	Samaniego	4	1	1	6
	Santander de Quilichao	2	6	14	22
	Silvia	1	-	1	2
	Sevilla	-	2	1	3
	Tulua	4	9	9	22
	Tumaco	2	4	6	12
	Tuquerres	2	3	2	7
	Total	**344**	**295**	**313**	**952**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Centro	541	490	481	1.512	17%
Bogota Zona Sur	387	400	396	1.183	13%
Bogota Zona Norte	291	310	438	1.039	11%
Cali	179	158	161	498	5%
Cartagena	149	157	188	494	5%
Soacha	112	106	99	317	4%
Medellin Zona Sur	60	80	95	235	3%
Zipaquira	84	54	76	214	2%
Medellin Zona Norte	46	70	73	189	2%
Barranquilla	57	58	51	166	2%
Bucaramanga	51	53	51	155	2%
Ibague	31	55	43	129	1%
Facatativa	42	44	34	120	1%
Pasto	10	44	56	110	1%
Valledupar	27	36	33	96	1%
Monteria	26	25	44	95	1%
Villavicencio	26	26	40	92	1%
Cucuta	30	28	32	90	1%
Fusagasuga	33	28	29	90	1%
Santa Marta	28	30	28	86	1%
Buga	64	9	8	81	1%
Girardot	20	21	27	68	1%
Palmira	35	15	17	67	1%
Tunja	36	14	16	66	1%
Espinal	23	17	20	60	1%
Rionegro	21	15	23	59	1%
Soledad	20	16	22	58	1%
Dosquebradas	21	16	13	50	1%
Armenia	19	11	18	48	1%
Sincelejo	15	19	14	48	1%
Neiva	18	10	20	48	1%
Florencia	8	20	18	46	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 183

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Centro	32	62	76	170	93%
Pacifica	1	2	3	6	3%
Caribe	1	2	2	5	3%
Andina	1	-	1	2	1%
Orinoquia	-	-	-	-	0%
Total	**35**	**66**	**82**	**183**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Andina	Puerto Berrio	-	-	1	1
	Montelibano	1	-	-	1
Caribe	Chimichagua	-	-	1	1
	Cerete	-	2	-	2
	Monteria	1	-	-	1
	Sabanalarga	-	-	1	1
Centro	Bogota Zona Norte	3	1	2	6
	Bogota Zona Centro	14	32	44	90
	Bogota Zona Sur	12	23	26	61
	Caqueza	-	-	1	1
	Fresno	-	-	1	1
	Ibague	2	5	-	7
	Sogamoso	-	1	-	1
	Tunja	1	-	-	1
	Velez	-	-	1	1
	Zipaquira	-	-	1	1
Pacifica	Cali	-	-	1	1
	Palmira	-	-	2	2
	Pasto	-	2	-	2
	Quibdo	1	-	-	1
	Total	**35**	**66**	**82**	**183**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional - ORIP

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 14 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de junio)
Andina	-	3	2
Centro	834	1.169	1.349
Caribe	72	41	26
Orinoquia	-	-	-
Pacifica	35	3	7
Total	**941**	**1.216**	**1.384**
	52%	**29%**	**14%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Tipologia - Categoria PQRSD	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.874	2.849	3.101	8.824	58%
Reclamos	1.049	893	784	2.726	18%
Peticion entre Autoridades	755	733	745	2.233	15%
Traslado No Competencia	201	203	238	642	4%
Peticiones Incompletas	201	233	178	612	4%
Quejas	125	65	72	262	2%
Denuncias por corrupcion	7	5	6	18	0%
Otros	3	5	3	11	0%
Sugerencias	-	1	4	5	0%
Defensoria del Pueblo	1	-	1	2	0%
Felicitaciones	1	-	1	2	0%
Desistimiento expreso de la peticion	1	-	-	1	0%
Total	**5.218**	**4.987**	**5.133**	**15.338**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones más relevantes

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones	Solicitud de correccion	567	545	566	1.678	19%
	Tramite registral	312	463	537	1.312	15%
	Informacion estado tramite registral	223	219	270	712	8%
	Solicitud orientacion registral	222	219	242	683	8%
	Interés Particular	146	82	198	426	5%
	Solicitud de Documentos	126	124	97	347	4%
	Información General Registral	112	110	91	313	4%
	Información General formalización, restitución y protección de Tierras	91	86	134	311	4%
	Actualizacion base de datos	110	81	105	296	3%
	Consultas Juridicas	112	91	90	293	3%
	Informacion estado proceso de registro	86	91	78	255	3%
	Información General Notarial	89	77	85	251	3%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	79	71	79	229	3%
	Tramite nivel central	46	53	67	166	2%
	Solicitud orientacion notarial	64	44	55	163	2%
	Informacion estado solicitud correccion	38	32	62	132	1%
	Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	63	41	21	125	1%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Reclamos

Categoría	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	306	384	353	1.043	38%
	Solicitud de correccion	311	-	132	443	16%
	Tramite Notarial	129	131	137	397	15%
	Demora tramite registral	81	65	69	215	8%
	Servicios en linea	77	84	30	191	7%
	Solicitud de subsidio	2	135	-	137	5%
	Demora en proceso de registro	33	21	12	66	2%
	Mala prestacion del servicio registral	19	10	13	42	2%
	Demora correccion	18	9	9	36	1%
	No prestacion del servicio registral	8	12	4	24	1%
	Mala prestacion del servicio notarial	15	4	3	22	1%
	Tramite Nivel Central	7	7	7	21	1%
	Error de base de datos	12	3	1	16	1%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	5	2	11	0%
	Demora actuacion administrativa	1	5	3	9	0%
	Licencias y certificaciones de Curadurias	3	3	2	8	0%
	No prestacion del servicio notarial	6	-	-	6	0%
	Agilizadores electronicos	2	1	2	5	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	-	4	1	5	0%
	Correccion base de datos	4	-	1	5	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	1	2	1	4	0%
	Mala prestacion del servicio catastro	-	3	1	4	0%
	Falta de papel notarial	2	-	-	2	0%
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	2	-	-	2	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	1	-	1	2	0%
	No prestacion del servicio curadurias	1	1	-	2	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	1	-	2	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	-	1	-	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	-	-	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	-	-	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	1	-	-	1	0%
	Atencion Telefonica	-	1	-	1	0%
	Atencion Chat	-	1	-	1	0%
	Total	**1.049**	**893**	**784**	**2.726**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Quejas

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Quejas	Notario	83	34	35	152	58%
	Registradores de Instrumentos Publicos	26	17	18	61	23%
	Funcionario (Planta global / ORIP)	9	7	15	31	12%
	Curador	7	6	3	16	6%
	Catastro	-	1	1	2	1%
	Total	**125**	**65**	**72**	**262**	**100%**

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	61	31%
Notarios	907	152	17%
Curador	75	16	21%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	31	1%
Catastro	-	2	-
Total		**262**	

Categorías PQRSD – Sugerencias

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	-	-	4	4	80%
	Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	-	1	-	1	20%
	Total	**-**	**1**	**4**	**5**	**100%**

Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	3	3	4	10	56%
	Notarias	4	1	2	7	39%
	Curadurias	-	1	-	1	6%
	Total	**7**	**5**	**6**	**18**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	334	364	333	1.031	46%
	Prohibicion de enajenar	142	136	110	388	17%
	Informacion sobre bienes inmuebles	113	100	115	328	15%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	107	88	113	308	14%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	59	45	74	178	8%
	Total	**755**	**733**	**745**	**2.233**	**100%**

Categorías PQRSD – Peticiones incompletas

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	201	233	178	612	100%
	Total	**201**	**233**	**178**	**612**	**100%**

Categorías PQRSD – Traslado por no competencia

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslado	74	79	113	266	41%
	Notarias	76	76	75	227	35%
	Registraduria (Registros Civiles)	42	45	48	135	21%
	Gobernaciones (Impuesto de Registro)	5	1	1	7	1%
	Catastro	4	2	-	6	1%
	Curadurias	-	-	1	1	0%
	Total	**201**	**203**	**238**	**642**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	-	1	2	100%
	Total	**1**	**-**	**1**	**2**	**100%**

Categorías PQRSD – Otros

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Otros	Otros	3	5	3	11	100%
	Total	**3**	**5**	**3**	**11**	**100%**

Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	1	-	-	1	100%
	Total	**1**	**-**	**-**	**1**	**100%**

Categorías PQRSD – Felicitaciones

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	1	-	1	2	100%
	Total	**1**	**-**	**1**	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el segundo trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 16.000 PQRSD, equivalente al 36%, seguido del telefónico con 12.141 atenciones, equivalente al 27%, el chat con 9.247 atenciones equivalente al 21% y en cuarto lugar el correo electrónico con 7.090 solicitudes de información atendidas, equivalente al 16%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 16.000, de las cuales se vencieron 267 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 16.000 equivalente a un 36% del total de las PQRSD radicadas en el segundo trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.945 y en las ORIP 9.055. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue el mes de junio con 5.394, seguido de abril con 5.384 y por último mayo con 5.222 PQRSD.

- Para atender las 12.141 llamadas telefónicas durante el segundo trimestre, se utilizaron cinco extensiones: la *1272* atendió 3.645 llamadas equivalente al 30%, la *1080* atendió 2.403 llamadas equivalente al 20%, la *1217* atendió 2.136 llamadas equivalente al 18%, la *1172* atendió 2.088 llamadas equivalente al 17 % y la *1269* atendió 1.869 llamadas equivalente al 15%.

- Se recibieron 7.090 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 16% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 1.810 se respondieron de manera inmediata y 5.280 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 1.688, equivalente al 24%, Dirección Técnica de Registro con 1.179, equivalente al 17%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 1.076, equivalente al 15%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 881, equivalente al 13% y la Superintendencia Delegada para el Registro con 577, equivalente al 8%.

- En el Nivel Central, se vencieron 84 PQRSD las cinco dependencias más relevantes son las siguientes: Dirección Técnica de Registro con 41, equivalente al 49%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 27, equivalente al 32%, Oficina de Atención al Ciudadano con 4, equivalente al 5% y la Dirección de Talento Humano con 3, equivalente al 4%.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 9.055 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 5.534, equivalente al 61%, Caribe con 1.316, equivalente al 15%, Pacífica con 952, equivalente al 11%, Andina con 913, equivalente al 10% y Orinoquia con 340, equivalente al 4%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 183 PQRSD, distribuidas así: Centro con 170, equivalente al 93%, Pacífica con 6, equivalente al 3%, Caribe con 5, equivalente al 3%, Andina con 2, equivalente al 1% 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 1.512 equivalente al 17%, Bogotá Zona Sur con 1.183, equivalente al 13%, Bogotá Zona Norte con 1.039, equivalente al 11%, Cali con 498, equivalente al 5%, Cartagena con 494, equivalente al 5%, Soacha con 317, equivalente al 4%, Medellín Zona Sur con 235, equivalente al 3%, Zipaquirá con 214, equivalente al 2% y Medellín Zona Norte con 189, equivalente al 2%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 8.824, equivalente al 58%. En segundo lugar están los reclamos con 2.726, equivalente al 18%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 2.233, equivalente al 15%. En cuarto lugar los traslados por no competencia con 642, equivalente al 4%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 612, equivalente al 4% y en quinto lugar las quejas con 262, equivalente al 2%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron las solicitudes de corrección con 1.678, equivalente al 19%. En segundo lugar trámite registral con 1.312, equivalente al 15%. En tercer lugar información estado trámite registral con 712, equivalente al 8%. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 683, equivalente al 683, equivalente al 8% y en quinto lugar interés particular con 426, equivalente al 5%.

- Las 262 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 61 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 31%. De 907 Notarias, se presentaron 152 quejas contra notarios, lo que equivale al 17%. De 75 Curadurías, se presentaron 16 quejas contra Curadores, lo que equivale al 21% y se presentaron 31 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 1.043 equivalente al 38%, solicitud de corrección con 443 equivalente al 16%, tramites notariales con 397, equivalente al 15% , demora tramite registral con 215 equivalente al 8% y servicios en línea con 191, equivalente al 7%.

- Se recibieron 2.233 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSD recibidas durante el trimestre: 1.031 peticiones entre autoridades, 388 prohibiciones de enajenar, 328 información sobre bienes inmuebles, 308 solicitudes de inscripción medida cautelar y 178 solicitudes cancelación medida cautelar.

- Se realizaron 642 traslados por no competencia equivalente al 4% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 266 traslados, a notarias 227, 135 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 7 Gobernaciones (Impuesto de registro), 6 a Catastro y 1 a Curadurías.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante el segundo trimestre, se generó un incremento del 27% pasando de 34.917 solicitudes en el primer trimestre a 44.478, por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- El canal virtual – plataforma, generó un incremento del 39% pasando de 11.548 PQRSD radicadas durante el primer trimestre a 16.000 PQRSD en el segundo trimestre.

- Los reclamos disminuyeron en un 34% pasando de 4.150 en el primer trimestre a 2.726 en el segundo trimestre.

- El porcentaje de las quejas recibidas, no generó una variación significativa pasando de 260 en el primer trimestre a 262 en el segundo trimestre.

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, incumplimiento del protocolo de bioseguridad, 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.