PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE 2020

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

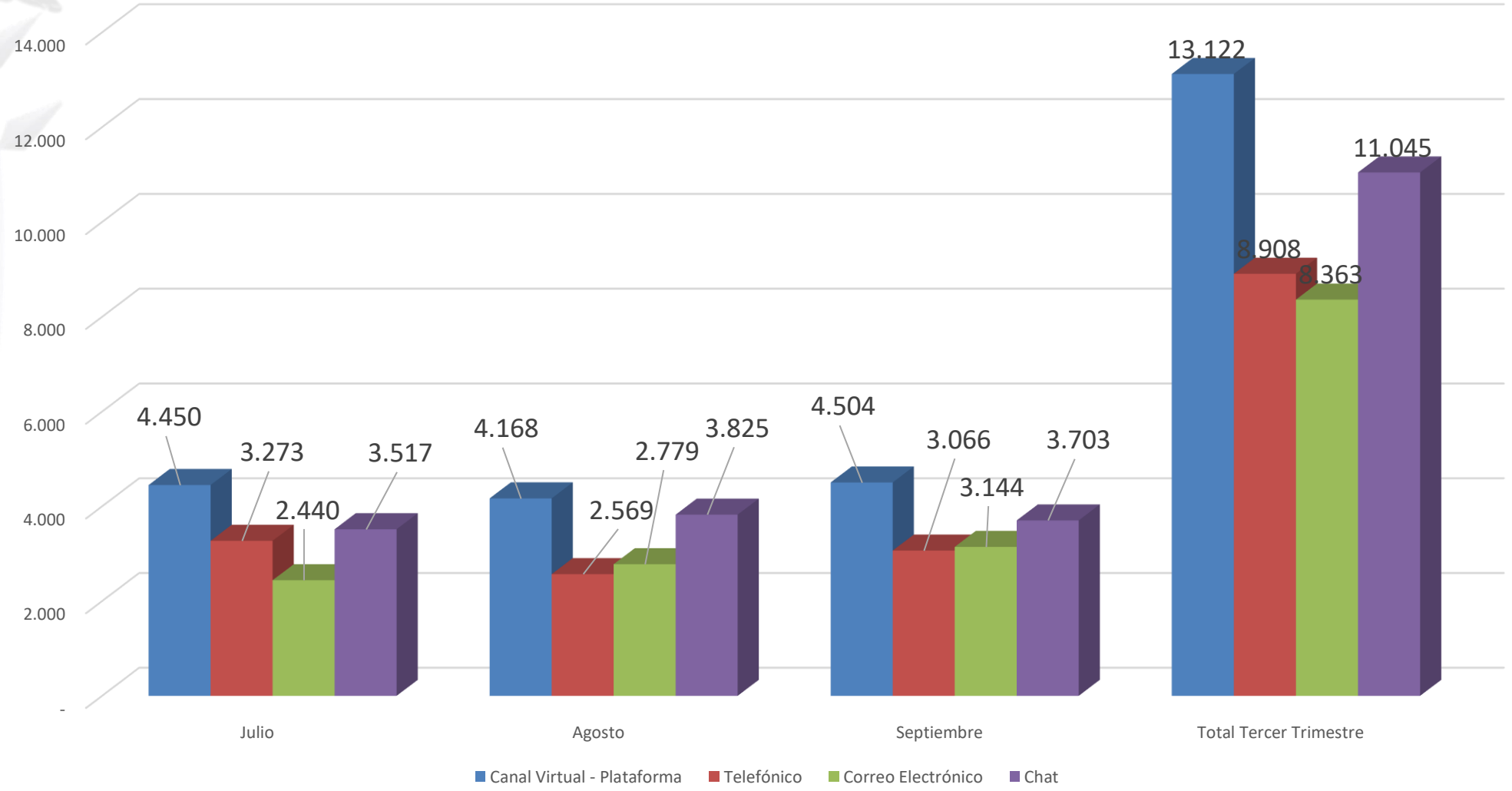
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	4.450	4.168	4.504	13.122	32%
Telefónico	3.273	2.569	3.066	8.908	21%
Correo Electrónico	2.440	2.779	3.144	8.363	20%
Chat	3.517	3.825	3.703	11.045	27%
Total	**13.680**	**13.341**	**14.417**	**41.438**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



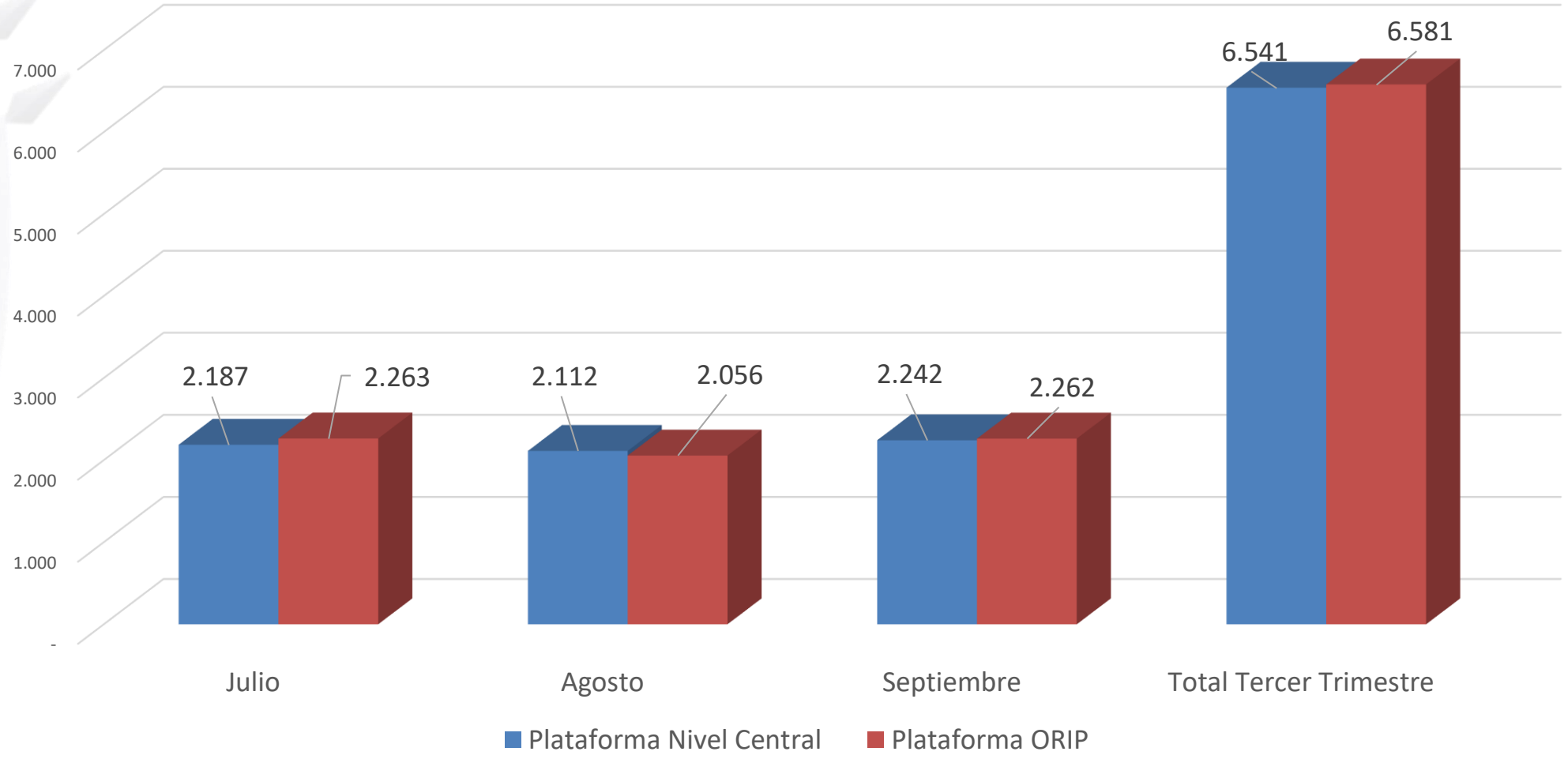
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 13.122

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Plataforma Nivel Central	2.187	2.112	2.242	6.541	50%
Plataforma ORIP	2.263	2.056	2.262	6.581	50%
Total	**4.450**	**4.168**	**4.504**	**13.122**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



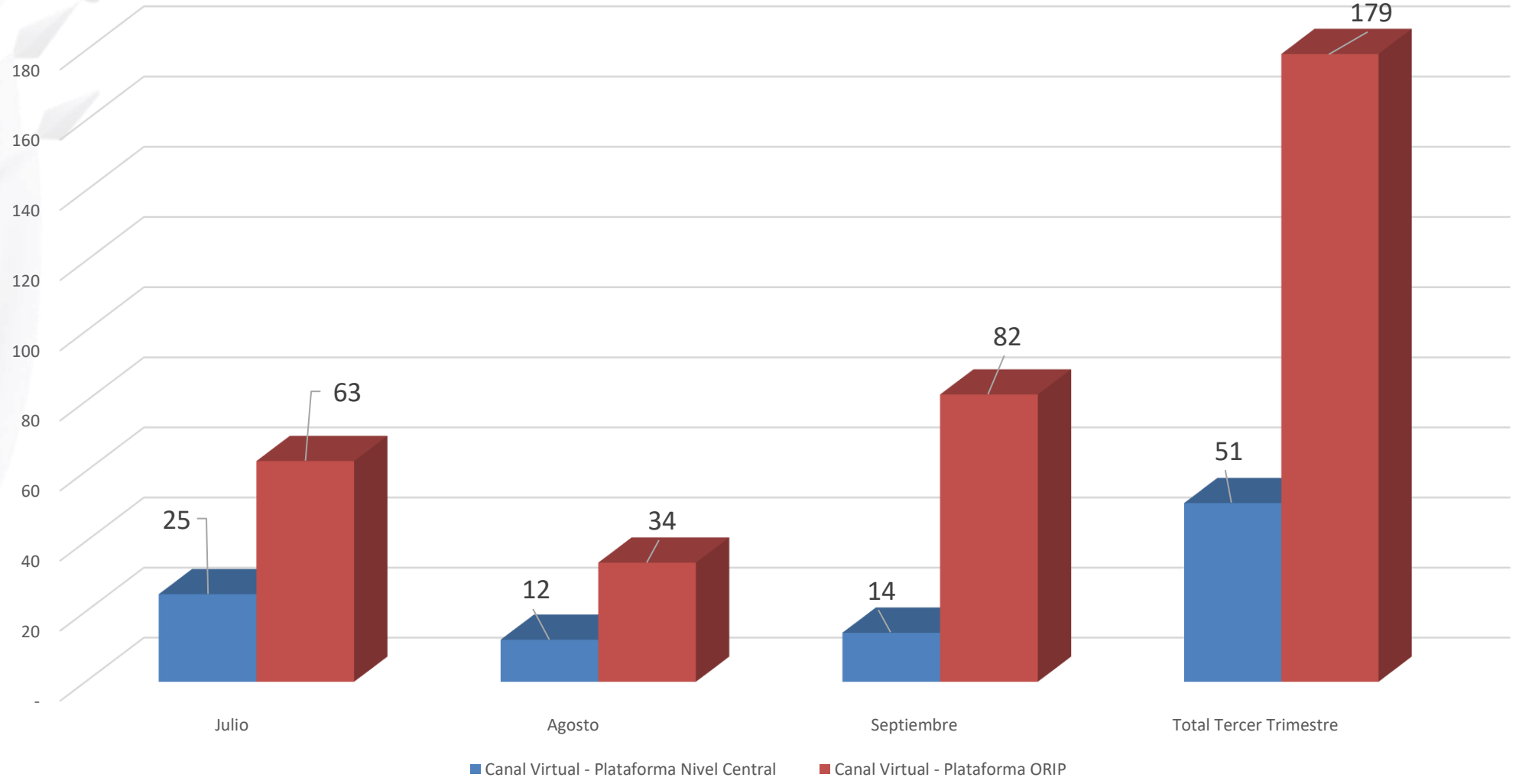
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	25	12	14	51	22%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	63	34	82	179	78%
Total	**88**	**46**	**96**	**230**	**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 = 6.541

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

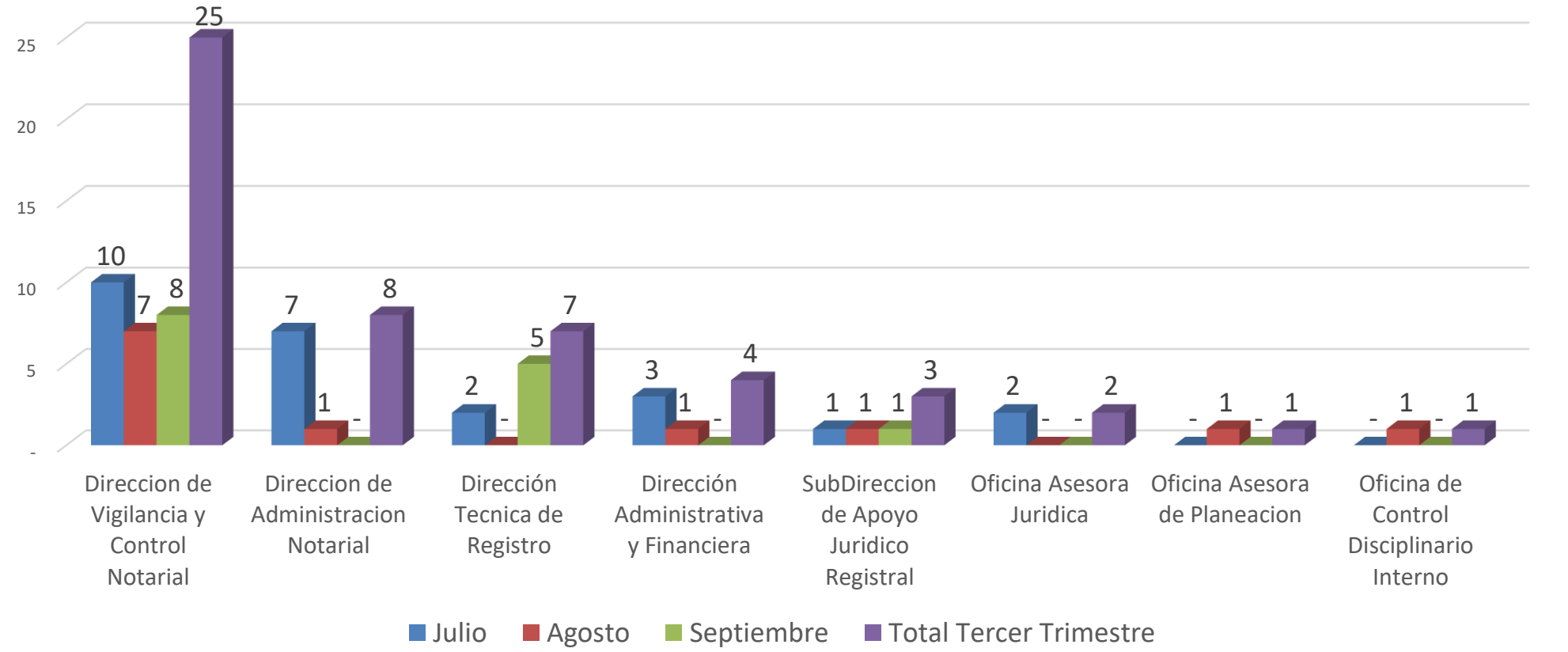
Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Dirección Técnica de Registro	454	532	528	1.514	23%
Oficina de Atención al Ciudadano	491	407	446	1.344	21%
Delegada para P.R.F de Tierras	288	364	411	1.063	16%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	329	278	311	918	14%
Dirección Administrativa y Financiera	166	100	105	371	6%
Oficina Asesora Juridica	104	89	115	308	5%
Direccion de Administracion Notarial	102	62	68	232	4%
Delegada para el Registro	65	72	60	197	3%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	44	69	68	181	3%
Dirección de Talento Humano	50	43	44	137	2%
Oficina deTecnologias de la Información	41	35	27	103	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	24	20	66	1%
Direccion de Contratacion	14	14	17	45	1%
Secretaria General	12	12	12	36	1%
Oficina Asesora de Planeacion	5	9	10	24	0%
Despacho del Superintendente	-	1	-	1	0%
Dirección Regional Pacifica	-	1	-	1	0%
Total	**2.187**	**2.112**	**2.242**	**6.541**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central = 51

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	10	7	8	25	49%
Direccion de Administracion Notarial	7	1	-	8	16%
Dirección Tecnica de Registro	2	-	5	7	14%
Dirección Administrativa y Financiera	3	1	-	4	8%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	1	1	1	3	6%
Oficina Asesora Juridica	2	-	-	2	4%
Oficina Asesora de Planeacion	-	1	-	1	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	1	-	1	2%
Total	**25**	**12**	**14**	**51**	**100%**



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	322
Dirección Administrativa y Financiera	12
Dirección de Talento Humano	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-
Oficina Asesora Juridica	10
Oficina Asesora de Planeacion	
Oficina de Atención al Ciudadano	-
Direccion de Contratacion	5
Oficina de Tecnologias de la Informacion	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	16
Direccion Administracion Notarial	-
Direccion Tecnica de Registro	3
Secretaria General	2
Regional Andina	-
Total	**372**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

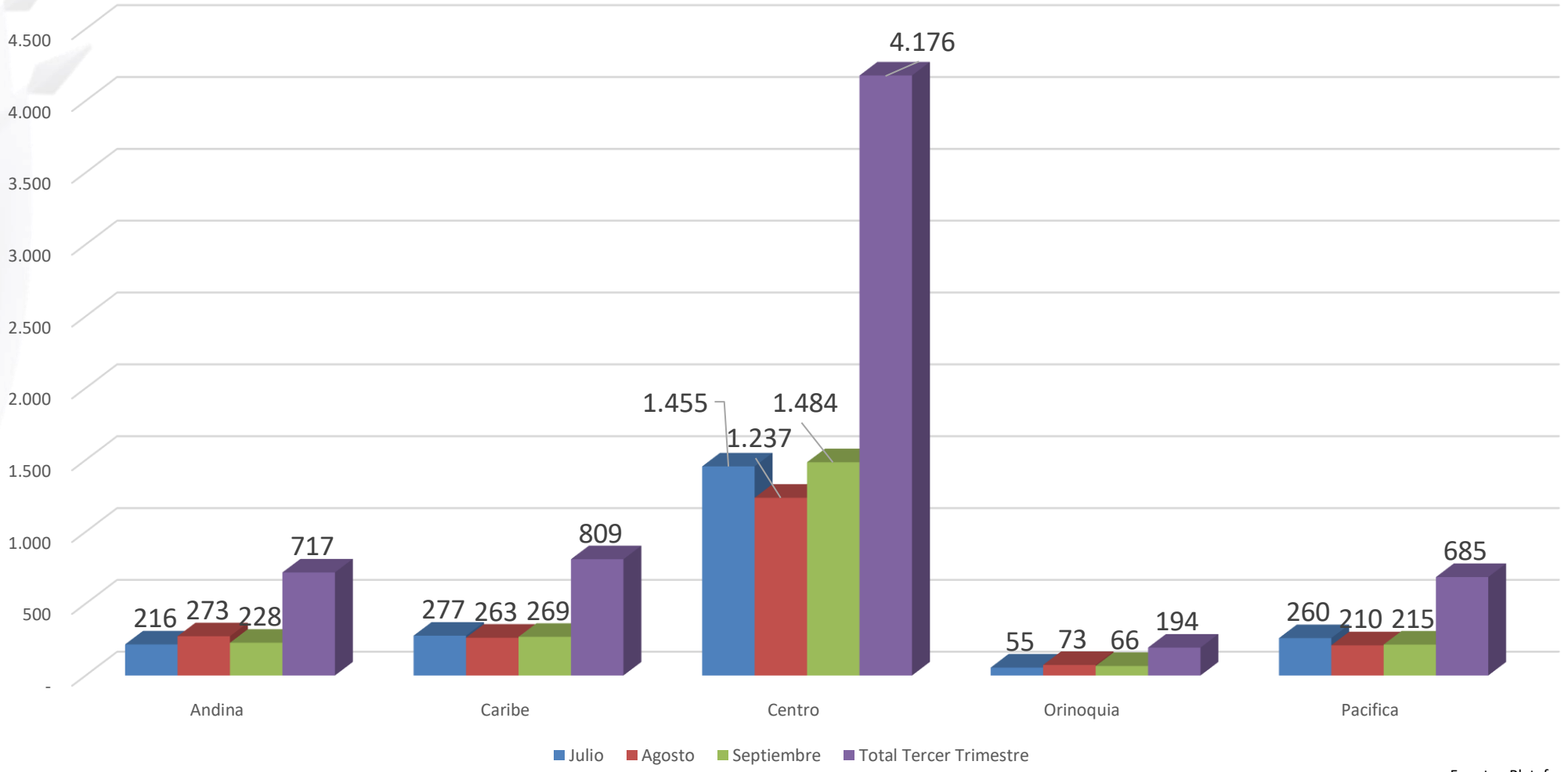
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 6.581

Direcciones Regionales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	1.455	1.237	1.484	4.176	63%
Caribe	277	263	269	809	12%
Andina	216	273	228	717	11%
Pacifica	260	210	215	685	10%
Orinoquia	55	73	66	194	3%
Total	**2.263**	**2.056**	**2.262**	**6.581**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Centro = 4.176

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	Bogota Zona Centro	459	372	386	1.217	29,14%
	Bogota Zona Norte	309	281	327	917	21,96%
	Bogota Zona Sur	305	232	321	858	20,55%
	Bucaramanga	51	38	47	136	3,26%
	Fresno	15	37	46	98	2,35%
	Tunja	35	33	30	98	2,35%
	Cucuta	27	26	42	95	2,27%
	Soacha	25	22	38	85	2,04%
	Neiva	23	25	30	78	1,87%
	Zipaquira	33	18	23	74	1,77%
	Facatativa	22	20	25	67	1,60%
	Ibague	35	13	18	66	1,58%
	Girardot	8	18	14	40	0,96%
	Fusagasuga	12	7	5	24	0,57%
	La Mesa	10	9	5	24	0,57%
	Piedecuesta	6	4	11	21	0,50%
	Caqueza	1	5	14	20	0,48%
	Barrancabermeja	3	3	11	17	0,41%
	Chiquinquira	4	7	5	16	0,38%
	Velez	2	6	8	16	0,38%
	Sogamoso	4	2	7	13	0,31%
	Guaduas	4	6	2	12	0,29%
	Melgar	6	2	3	11	0,26%
	Ubate	1	1	9	11	0,26%
	Chaparral	-	2	8	10	0,24%
	Honda	2	7	1	10	0,24%
	Malaga	2	5	2	9	0,22%
	Agua de Dios	4	1	2	7	0,17%
	Duitama	2	2	3	7	0,17%
	Espinal	3	2	2	7	0,17%
	Gacheta	-	4	3	7	0,17%
	Garzon	3	2	2	7	0,17%
	Guamo	3	1	3	7	0,17%
	Guateque	4	2	1	7	0,17%
	Ocaña	1	2	4	7	0,17%
	San Gil	2	4	1	7	0,17%
	Socorro	4	2	1	7	0,17%
	Purificacion	3	1	2	6	0,14%
	Ramiriqui	4	1	1	6	0,14%
	Cachira	2	2	1	5	0,12%
	La Palma	-	2	3	5	0,12%
	Chinacota	1	2	1	4	0,10%
	Convencion	-	-	4	4	0,10%
	Pacho	-	-	4	4	0,10%
	San Vicente de Chucurri	2	-	2	4	0,10%
	Miraflores	2	1	-	3	0,07%
	Puerto Boyaca	2	-	1	3	0,07%
	Barichara	2	-	-	2	0,05%
	Libano	2	-	-	2	0,05%
	Pitalito	1	-	1	2	0,05%
	Socha	1	-	1	2	0,05%
	Armero	-	-	1	1	0,02%
	Ambalema	-	-	1	1	0,02%
	Cajamarca	-	1	-	1	0,02%
	Choconta	-	1	-	1	0,02%
	Concepcion	-	1	-	1	0,02%
	El Cocuy	-	-	1	1	0,02%
	Garagoa	1	-	-	1	0,02%
	La Plata	1	-	-	1	0,02%
	Moniquira	-	1	-	1	0,02%
	Pamplona	-	1	-	1	0,02%
	Puente Nacional	1	-	-	1	0,02%
	Total	**1.455**	**1.237**	**1.484**	**4.176**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Caribe = 809

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Caribe	Cartagena	100	73	102	275	33,99%
	Barranquilla	48	58	41	147	18,17%
	Monteria	33	17	14	64	7,91%
	Valledupar	24	16	16	56	6,92%
	Santa Marta	12	22	12	46	5,69%
	Sincelejo	8	15	18	41	5,07%
	Soledad	5	12	14	31	3,83%
	Riohacha	5	11	6	22	2,72%
	Lorica	5	5	10	20	2,47%
	Cienaga	5	1	5	11	1,36%
	Mompos	1	1	8	10	1,24%
	Sahagun	3	4	3	10	1,24%
	Chimichagua	1	4	4	9	1,11%
	Sabanalarga	1	3	4	8	0,99%
	El Carmen de Bolivar	2	3	2	7	0,87%
	Since	1	6	-	7	0,87%
	Cerete	3	2	1	6	0,74%
	Plato	2	1	3	6	0,74%
	San Andres Isla	3	1	2	6	0,74%
	Aguachica	5	-	-	5	0,62%
	Corozal	3	1	1	5	0,62%
	Sitionuevo	2	1	1	4	0,49%
	Chinu	-	3	-	3	0,37%
	Maicao	1	1	1	3	0,37%
	Simiti	-	2	-	2	0,25%
	El Banco	1	-	-	1	0,12%
	Fundacion	1	-	-	1	0,12%
	Magangue	-	-	1	1	0,12%
	San Juan del Cesar	1	-	-	1	0,12%
	San Marcos	1	-	-	1	0,12%
	Total	**277**	**263**	**269**	**809**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Andina = 717

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Andina	Medellin Zona Sur	77	70	26	173	24,13%
	Armenia	28	32	42	102	14,23%
	Medellín Zona Norte	29	42	24	95	13,25%
	Pereira	26	35	17	78	10,88%
	Manizales	5	17	8	30	4,18%
	Rionegro	9	11	10	30	4,18%
	Montelibano	9	7	13	29	4,04%
	Santa Rosa de Cabal	1	1	23	25	3,49%
	Marinilla	4	8	11	23	3,21%
	Girardota	5	6	8	19	2,65%
	Pacora	-	18	-	18	2,51%
	Santa Fe de Antioquia	4	4	6	14	1,95%
	Calarca	1	-	9	10	1,39%
	Turbo	3	1	6	10	1,39%
	Sopetran	5	1	1	7	0,98%
	Dosquebradas	3	1	2	6	0,84%
	La Ceja	2	3	1	6	0,84%
	Puerto Berrio	-	1	4	5	0,70%
	Santo Domingo	-	1	3	4	0,56%
	Apartado	-	2	1	3	0,42%
	Neira	-	-	3	3	0,42%
	Yolombo	-	2	1	3	0,42%
	Anserma	1	-	1	2	0,28%
	Bolivar	-	2	-	2	0,28%
	Filandia	-	1	1	2	0,28%
	La Dorada	2	-	-	2	0,28%
	Riosucio	-	1	1	2	0,28%
	Santa Rosa de Osos	1	1	-	2	0,28%
	Santuario	-	1	1	2	0,28%
	Segovia	-	-	2	2	0,28%
	Yarumal	-	2	-	2	0,28%
	Andes	1	-	-	1	0,14%
	Belen de Umbria	-	1	-	1	0,14%
	Dabeiba	-	-	1	1	0,14%
	Frontino	-	1	-	1	0,14%
	Manzanares	-	-	1	1	0,14%
	Salamina	-	-	1	1	0,14%
	Total	**216**	**273**	**228**	**717**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Pacífica = 685

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Cali	152	98	72	322	47,01%
	Popayan	7	25	32	64	9,34%
	Pasto	23	10	26	59	8,61%
	Palmira	17	20	21	58	8,47%
	Cartago	14	10	11	35	5,11%
	Ipiales	6	16	7	29	4,23%
	Tulua	8	5	8	21	3,07%
	Santander de Quilichao	8	5	7	20	2,92%
	Buga	6	4	6	16	2,34%
	Roldanillo	4	1	6	11	1,61%
	Caloto	4	2	3	9	1,31%
	Buenaventura	6	-	2	8	1,17%
	La Cruz	-	-	8	8	1,17%
	Sevilla	2	3	1	6	0,88%
	Tumaco	1	2	1	4	0,58%
	Itsmina	-	2	1	3	0,44%
	La Union	1	2	-	3	0,44%
	Puerto Tejada	-	2	-	2	0,29%
	Tuquerres	-	2	-	2	0,29%
	Barbacoas	-	1	-	1	0,15%
	Guapi	-	-	1	1	0,15%
	Patia El Bordo	-	-	1	1	0,15%
	Quibdo	-	-	1	1	0,15%
	Samaniego	1	-	-	1	0,15%
	Total	**260**	**210**	**215**	**685**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en la Región Orinoquia = 194

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Villavicencio	14	15	19	48	24,74%
	Yopal	5	11	8	24	12,37%
	Acacias	6	8	9	23	11,86%
	Florencia	6	8	6	20	10,31%
	San Martin	4	11	5	20	10,31%
	Arauca	3	4	3	10	5,15%
	Puerto Asis	3	4	3	10	5,15%
	Orocue	2	-	6	8	4,12%
	Puerto Lopez	1	2	5	8	4,12%
	Mocoa	2	5	-	7	3,61%
	Leticia	4	1	-	5	2,58%
	Paz de Ariporo	3	-	1	4	2,06%
	Puerto Carreño	-	2	1	3	1,55%
	San Jose del Guaviare	1	2	-	3	1,55%
	San Vicente del Caguan	1	-	-	1	0,52%
	Total	**55**	**73**	**66**	**194**	**100%**

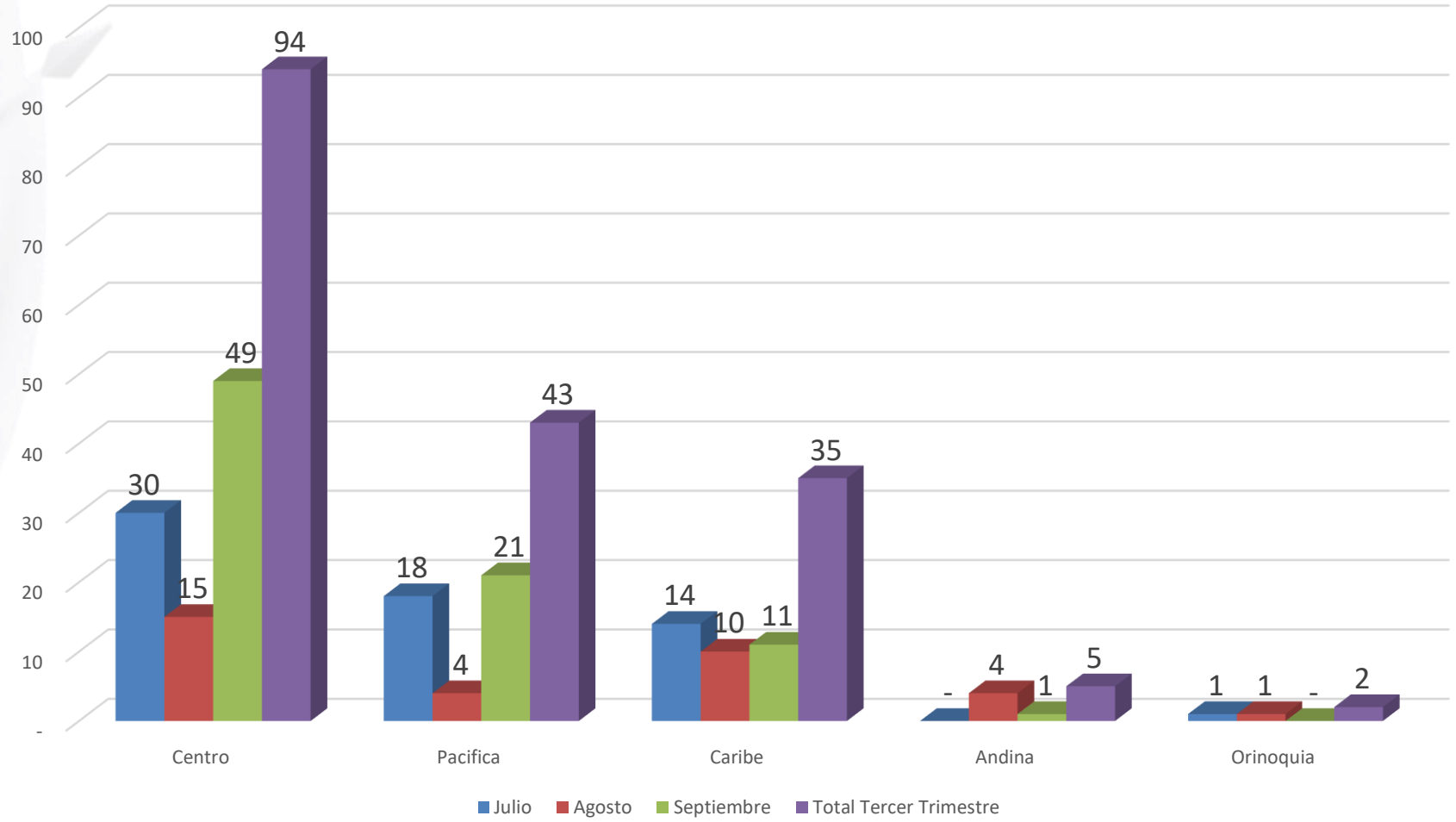
Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 179

Direcciones Regionales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	30	15	49	94	53%
Pacifica	18	4	21	43	24%
Caribe	14	10	11	35	20%
Andina	-	4	1	5	3%
Orinoquia	1	1	-	2	1%
Total	**63**	**34**	**82**	**179**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD vencidas en la Región Centro = 94

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	Bogota Zona Centro	4	10	22	36	38%
	Bogota Zona Sur	19	2	13	34	36%
	Caqueza	-	-	12	12	13%
	Bogota Zona Norte	3	1	1	5	5%
	Cachira	1	1	-	2	2%
	Malaga	1	-	-	1	1%
	Pitalito	1	-	-	1	1%
	Puerto Boyaca	-	-	1	1	1%
	San Gil	-	1	-	1	1%
	Tunja	1	-	-	1	1%
	Total	**30**	**15**	**49**	**94**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas en la Región Pacífica = 43

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Cali	17	1	-	18	42%
	Popayan	1	-	16	17	40%
	La Cruz	-	-	3	3	7%
	Ipiales	-	-	2	2	5%
	La Union	-	2	-	2	5%
	Palmira	-	1	-	1	2%
	Total	**18**	**4**	**21**	**43**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD vencidas en la Región Caribe = 35

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Caribe	Valledupar	6	3	1	10	29%
	Barranquilla	5	-	-	5	14%
	Soledad	1	1	3	5	14%
	Chimichagua	-	2	1	3	9%
	Cienaga	-	-	2	2	6%
	Riohacha	-	-	2	2	6%
	Sitionuevo	1	-	1	2	6%
	Aguachica	1	-	-	1	3%
	Cerete	-	1	-	1	3%
	Corozal	-	1	-	1	3%
	Plato	-	-	1	1	3%
	Simiti	-	1	-	1	3%
	Sincelejo	-	1	-	1	3%
	Total	**14**	**10**	**11**	**35**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas en la Región Andina = 5

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Andina	Marinilla	-	3	-	3	60%
	Montelibano	-	-	1	1	20%
	Yolombo	-	1	-	1	20%
	Total	**-**	**4**	**1**	**5**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas en la Región Orinoquia = 2

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Acacias	-	1	-	1	50%
	Paz de Ariporo	1	-	-	1	50%
	Total	**1**	**1**	**-**	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Andina

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

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Centro

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Centro	Bogota Zona Norte	-	1	-	-	14	1	2	6	8
	Bogota Zona Centro	37	22	13	41	30	58	15	143	116
	Bogota Zona Sur	19	20	18	4	84	49	114	45	45
	Barrancabermeja	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Caqueza	-	-	2	2	2	3	-	-	13
	Cachira	-	-	-	-	-	-	1	3	3
	Chaparral	-	-	-	-	1	5	5	6	8
	Choconta	-	-	-	2	2	-	-	-	-
	Duitama	-	-	-	2	-	-	-	1	-
	El Cocuy	-	-	-	-	1	1	-	-	-
	Facatativa	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Fresno	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Gacheta	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Honda	-	-	-	-	-	1	-	-	3
	La Plata	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Melgar	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	Miraflores	-	-	-	-	-	1	1	2	3
	Moniquira	-	-	-	1	1	3	-	-	-
	Libano	1	-	-	-	1	1	1	3	3
	La Mesa	1	-	2	3	4	1	-	-	-
	Ocaña	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Pacho	-	-	-	-	-	1	3	3	-
	Pitalito	-	-	-	1	6	10	11	13	3
	Piedecuesta	-	-	1	1	-	-	-	1	-
	Puerto Boyaca	-	-	-	-	-	-	-	2	3
	Puente Nacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Purificacion	-	-	-	1	1	2	-	-	-
	San Gil	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Vicente del Chucuri	-	-	-	-	-	-	-	2	-
	Soacha	-	-	1	3	19	1	2	2	2
	Socha	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Tunja	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ramiriqui	-	-	-	4	-	-	-	-	-
	Velez	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	Zipaquira	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	Total	**58**	**43**	**38**	**68**	**166**	**140**	**156**	**237**	**211**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Caribe

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Caribe	Aguachica	-	-	-	-	4	-	-	-	-
	Barranquilla	-	-	-	2	-	-	2	11	7
	Cerete	-	-	-	-	-	-	-	5	1
	Cienaga	-	-	-	1	1	1	1	2	4
	Chimichagua	-	-	-	1	-	1	1	2	2
	Corozal	-	-	-	-	1	3	6	10	5
	El Banco	-	-	-	2	2	2	2	3	3
	El Carmen de Bolivar	-	-	-	4	-	1	1	-	-
	Fundacion	-	-	-	1	2	1	-	-	-
	Magangue	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Monteria	-	-	1	-	1	-	-	-	-
	Riohacha	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Sabanalarga	1	-	-	-	-	-	-	1	-
	San Andres Isla y Providencia	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	San Marcos	-	-	-	-	-	-	1	2	2
	Sahagun	-	-	-	-	3	-	-	-	-
	Simiti	-	-	-	1	-	-	-	1	1
	Since	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Sincelejo	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	Sitionuevo	-	-	-	-	1	3	3	6	7
	Soledad	1	-	-	-	1	-	3	11	23
	Plato	-	-	-	1	3	3	-	-	1
	Valledupar	-	-	-	-	-	-	1	24	2
	Total	**2**	**-**	**1**	**20**	**19**	**15**	**21**	**78**	**63**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional Pacifica

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de septiembre)
Pacifica	Barbacoas	-	-	-	2	2	-	-	-	1
	Bolivar (Cauca)	-	-	-	-	2	2	2	2	2
	Buenaventura	-	-	-	2	2	-	-	-	-
	Buga	-	-	-	-	2	-	-	-	-
	Cali	-	-	-	-	7	2	25	14	8
	Cartago	-	-	-	-	9	11	9	12	16
	Ipiales	-	-	-	-	2	3	2	7	3
	La Cruz	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	La Union	-	-	-	-	2	2	3	6	6
	Pasto	-	1	-	-	6	2	1	6	4
	Palmira	-	-	-	1	6	14	-	4	28
	Popayan	-	-	-	2	-	2	2	3	28
	Puerto Tejada	-	-	-	-	1	1	1	1	1
	Santander de Quilichao	1	-	-	-	1	3	1	2	3
	Sevilla	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	Tumaco	-	-	-	-	1	1	1	-	2
	Tuquerres	-	-	-	-	-	1	1	1	2
	Total	**1**	**1**	**-**	**7**	**44**	**44**	**48**	**58**	**108**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por ORIP – Regional

Regional	ORIP	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de enero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 29 de febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 30 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 31 de agosto
Orinoquia	Acacias	-	-	1	2	-	-	-	-
	Florencia	-	-	-	4	-	-	-	-
	Leticia	-	-	-	-	1	-	-	-
	Mocoa	-	-	-	1	-	-	-	1
	Paz de Ariporo	-	-	-	1	1	2	3	-
	Puerto Carreño	-	-	-	-	4	5	2	-
	Puerto Lopez	-	-	1	2	-	2	2	-
	San Martin	-	-	-	1	-	-	1	-
	San Vicente del Caguan	-	-	1	1	1	-	-	-
	Total	**-**	**-**	**3**	**12**	**7**	**9**	**8**	**1**

Fuente: Plataforma SISG

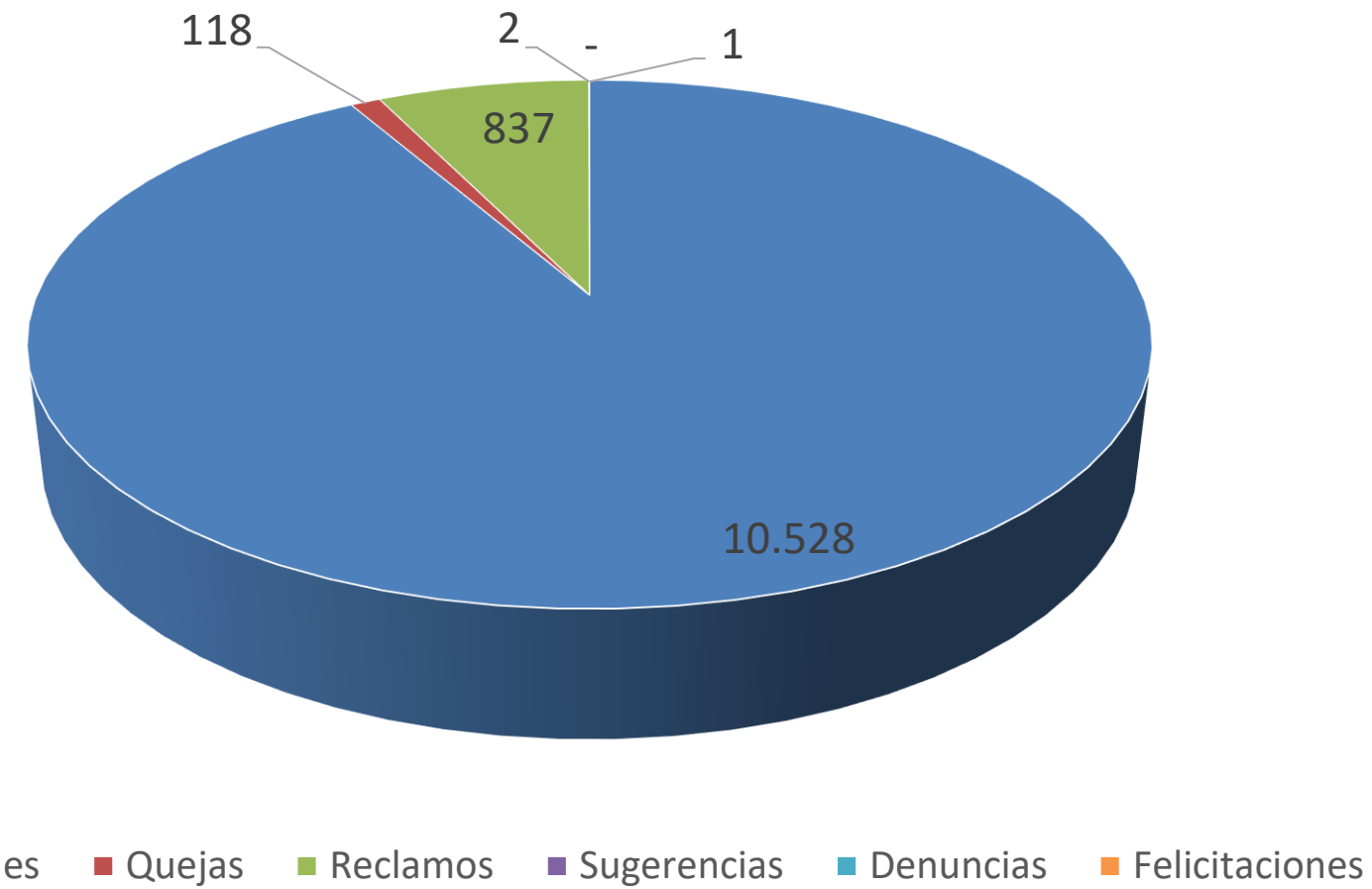
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD – Tercer trimestre

Tipología - Categoría PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones	3.418	3.814	3.296	10.528	92%
Quejas	-	-	118	118	1%
Reclamos	-	-	837	837	7%
Sugerencias	-	-	2	2	0%
Denuncias	-	-	-	-	0%
Felicitaciones	-	-	1	1	0%
Total	**3.418**	**3.814**	**4.254**	**11.486**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Categorías y clases PQRSD – Tercer trimestre

Tipologia - Categoria PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.771	2.971	2.194	7.936	69%
Peticiones incompletas	119	117	130	366	3%
Peticiones entre autoridades	338	527	751	1.616	14%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	1	1	0%
Desistimiento expreso de la peticion	1	1	-	2	0%
Traslado por No Competencia	171	197	219	587	5%
Quejas	-	-	118	118	1%
Reclamos	-	-	837	837	7%
Sugerencias	-	-	2	2	0%
Denuncias por corrupcion	-	-	-	-	0%
Felicitaciones	-	-	1	1	0%
Otros	18	1	1	20	0%
Total	**3.418**	**3.814**	**4.254**	**11.486**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2020, se generó un incremento del 67% pasando de 24.883 solicitudes en el segundo trimestre a 41.438, por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el tercer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 13.122 atenciones equivalente al 32%, seguido del chat con 11.045 atenciones equivalente al 27%, en tercer lugar el telefónico con 8.908 atenciones y finalmente el correo electrónico con 8.363 equivalente al 20%.

- Se realizaron 587 traslados por competencia, en su gran mayoría a la Registraduría Nacional del Estado Civil. Como estrategia para disminuir los traslados por competencia a la Registraduría, se publico un aviso en la pagina web de la Entidad con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 11.045 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 13.122 equivalente a un 32%. El mes en el cual se presento el mayor numero de atenciones fue el mes de septiembre con 4.504, seguido de julio con 4.450 y por último agosto con 4.168.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCLUSIONES

- Se recibieron 8.363 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 20%. En julio se atendieron 2.440 correos, seguido del mes de agosto con 2.779 y por ultimo septiembre con 3.144 correos atendidos. Se respondieron de manera inmediata 2.137 correos, los demás correos, es decir, 6.226 se enviaron a correspondencia para radicación.

- Con relación a la plataforma virtual, se recibieron 13.122 solicitudes, equivalente al 32%. El mes en el que mayor numero de PQRSD se recibieron fue en septiembre con 4.504, seguido de julio con 4.450 y por ultimo agosto con 4.168 PQRSD.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con un 92% seguido de los reclamos con un 7% y las quejas con un 1%.

- En el trimestre se presentaron 587 traslados por competencia. Septiembre presentó el mayor número con 219, seguido de agosto con 197 y por ultimo julio con 171.

- Por medio del canal plataforma virtual, se radicaron 13.122 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.541 y en las ORIP 6.581

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, se radicaron 6.541 PQRSD. La Dirección Técnica de Registro, ocupo el primer lugar con 1.514 PQRSD, equivalente a un 23%. En segundo puesto, la Oficina de Atención al Ciudadano con 1.344, equivalente al 21%. Tercero, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, con 1.063 igual al 16%. Cuarto, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 918, equivalente al 14% y en quinto lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 371, equivalente al 6%.

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 6.581 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: Regional Centro con 4.176 PQRSD equivalente al 63%, en segundo lugar Regional Caribe con 809, igual al 12%. Tercero, Regional Andina con 717, equivalente al 11%. Cuarto lugar, Regional Pacífica con 685, equivalente al 10% y por último Regional Orinoquia con 194, equivalente al 3%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.217 solicitudes, equivalente al 18%, Bogotá Zona Norte con 917, equivalente al 14%, Bogotá Zona Sur con 858, equivalente al 13%, Cali con 322, equivalente al 5%, Cartagena con 275, equivalente al 4%, Medellín Zona Sur con 173, equivalente al 3%, Barranquilla con 147, equivalente al 2%, Bucaramanga con 136, equivalente al 2%, Armenia con 102, equivalente al 2% y Fresno con 98, equivalente al 1%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, se vencieron 51 PQRSD, desglosadas así: julio con 25, agosto con 12 y septiembre con 14. La Dependencia con mayor número de PQRSD vencidas fue la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 25 equivalente al 49%, seguido de la Dirección de Administración Notarial con 8, equivalente al 16% y en tercer lugar la Dirección Técnica de Registro con 7, equivalente al 14%.

- Se presentaron 179 PQRSD vencidas en las ORIP, las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del país, de la siguiente manera: Bogotá Zona Centro con 36, equivalente al 20%, Bogotá Zona Sur con 34, equivalente al 19%, Cali con 18, equivalente al 10%, Popayán con 17, equivalente al 9%, Cáqueza con 12 equivalente al 7%, Valledupar con 10, equivalente al 6%, Barranquilla con 5, equivalente al 3%, Soledad con 5, equivalente al 3%, Bogotá Zona Norte con 5, equivalente al 3% y Marinilla con 3, equivalente al 2%.

RECOMENDACIONES

- La Oficina de Atención al Ciudadano, sugiere a las diferentes dependencias del Nivel Central como a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país a consultar a diario la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG, con el objetivo de conocer cada una de las PQRSD que se le hayan asignado para responderlas y evitar que se venzan.

- Los Directivos del Nivel Central y los diferentes Registradores de Instrumentos Públicos del país deben consultar a diario su correo electrónico institucional para revisar los correos que envía el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano asignado para hacer el seguimiento de las PQRSD próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSD retornada al Grupo de Atención al Ciudadano por parte del responsable asignado para responder la misma, debe argumentar de forma concreta por medio de la Plataforma SISG, la causa de la devolución.