PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

TERCER TRIMESTRE 2023

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

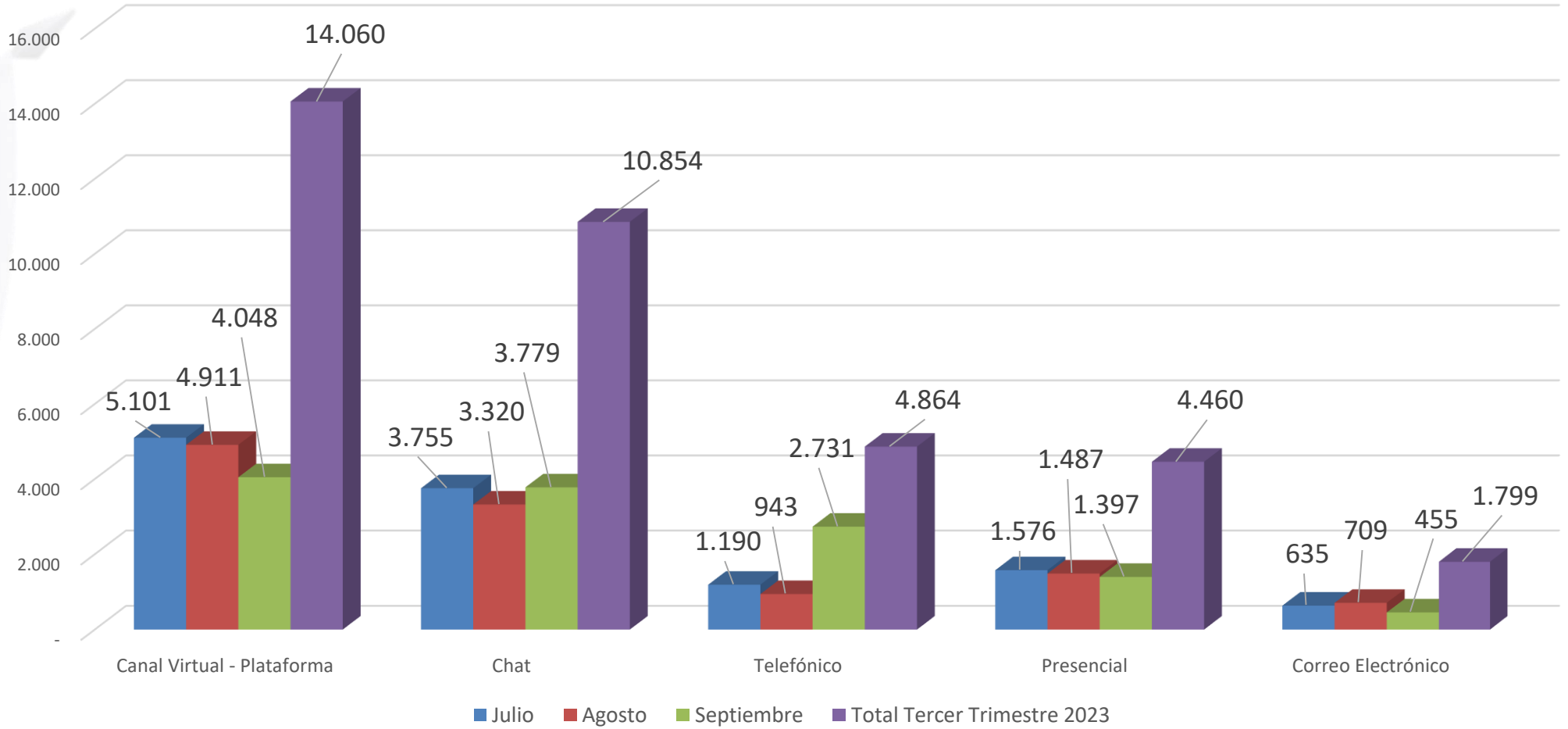
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSDF recibidas por canales de atención

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Canal Virtual - Plataforma	5.101	4.911	4.048	14.060	39%
Chat	3.755	3.320	3.779	10.854	30%
Telefónico	1.190	943	2.731	4.864	13%
Presencial	1.576	1.487	1.397	4.460	12%
Correo Electrónico	635	709	455	1.799	5%
Total	**12.257**	**11.370**	**12.410**	**36.037**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 14.060

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.592	2.349	2.066	7.007	50%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.509	2.562	1.982	7.053	50%
Total	**5.101**	**4.911**	**4.048**	**14.060**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 424

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	103	119	86	308	73%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	50	40	26	116	27%
Total	**153**	**159**	**112**	**424**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canales de entrada = 14.060

PQRSDF Radicadas Plataforma - Canal de Entrada	Julio		Agosto		Septiembre		Total Tercer Trimestr e2023	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	1	-	1	-
Correo Electrónico	1.541	1.195	1.535	1.427	1.380	1.285	4.456	3.907
Correspondencia física	45	15	17	16	33	13	95	44
Presencial en OAC	-	1	-	1	-	-	-	2
Teléfono	-	2	6	1	5	2	11	5
Ventanilla	258	45	45	47	51	35	354	127
Web	747	1.252	746	1.070	596	647	2.089	2.969
Total	**2.591**	**2.510**	**2.349**	**2.562**	**2.066**	**1.982**	**7.006**	**7.054**
		5.101		**4.911**		**4.048**		**14.060**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 575

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	138	147	129	414	72%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	65	52	44	161	28%
Total	**203**	**199**	**173**	**575**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Oficina de Tecnologias de la Información	16	25	27	68	16%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	22	21	16	59	14%
Dirección Tecnica de Registro	15	15	23	53	13%
Oficina de Atención al Ciudadano	18	-	27	45	11%
Delegada para el Registro	8	15	8	31	7%
Oficina Asesora de Planeacion	-	26	4	30	7%
Direccion de Administracion Notarial	8	10	5	23	6%
Dirección Administrativa y Financiera	14	3	1	18	4%
Delegada para P.R.F. de Tierras	8	7	-	15	4%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	4	3	6	13	3%
Oficina Asesora Juridica	12	-	-	12	3%
Dirección de Talento Humano	3	4	4	11	3%
Direccion de Contratacion	1	7	1	9	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	4	4	9	2%
Delegada para el Notariado	4	4	-	8	2%
Secretaria General	2	3	1	6	1%
Despacho del Superintendente	1	-	1	2	0%
Oficina de Control Interno de Gestion	1	-	-	1	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	1	1	0%
Total	**138**	**147**	**129**	**414**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023
Bogota Zona Centro	8	5	5	18
Medellin Zona Norte	14	2	1	17
Bogota Zona Norte	3	4	7	14
Tunja	4	3	4	11
Sogamoso	3	4	3	10
Sincelejo	2	4	2	8
Cali	4	1	2	7
Bogota Zona Sur	1	5	-	6
Duitama	1	4	1	6
Pasto	3	2	-	5
Cucuta	2	1	1	4
Ibague	1	2	1	4
Popayan	3	-	1	4
Guaduas	1	1	1	3
Piedecuesta	3	-	-	3
San Martin	1	2	-	3
Santa Marta	1	-	2	3
Valledupar	-	-	3	3
Acacias	-	1	1	2
Aguachica	2	-	-	2
Amalfi	-	2	-	2
Cartagena	-	1	1	2
Ocaña	-	-	2	2
Pereira	1	1	-	2
Purificacion	-	1	1	2
Yopal	1	-	1	2
Barichara	-	1	-	1
Barrancabermeja	-	-	1	1
Cerete	-	1	-	1
Chaparral	-	1	-	1
Chinacota	-	-	1	1
Choconta	1	-	-	1
Filandia	-	1	-	1
Garagoa	-	1	-	1
Medellin Zona Sur	1	-	-	1
Neiva	1	-	-	1
Palmira	-	1	-	1
Ramiriqui	-	-	1	1
Santa Barbara	1	-	-	1
Soacha	1	-	-	1
Ubate	-	-	1	1
Villavicencio	1	-	-	1
Total	**65**	**52**	**44**	**161**

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma	5.101	4.911	4.048	14.060
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	203	199	173	575
% No Conforme	**3,98%**	**4,05%**	**4,27%**	**4,09%**

Fuente: Plataforma SISG

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 tercer trimestre, cumplió con la meta establecida.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta PQRSDF en el Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Menos de 12 horas	113	244	330	687	14%
Entre 13 y 23 horas	164	205	177	546	11%
1 dia	263	96	118	477	10%
2 dias	132	42	200	374	8%
3 dias	130	102	90	322	7%
5 dias	108	127	32	267	5%
4 dias	101	87	59	247	5%
21 dias	107	53	54	214	4%
6 dias	47	147	15	209	4%
22 dias	108	62	6	176	4%
13 dias	62	52	34	148	3%
7 dias	26	77	44	147	3%
14 dias	76	38	33	147	3%
15 dias	56	36	8	100	2%
12 dias	38	22	35	95	2%
17 dias	53	18	18	89	2%
20 dias	34	30	24	88	2%
18 dias	43	28	15	86	2%
19 dias	43	24	12	79	2%
16 dias	38	18	12	68	1%
11 dias	35	18	14	67	1%
8 dias	26	13	17	56	1%
24 dias	20	24	7	51	1%
23 dias	9	24	6	39	1%
10 dias	16	8	14	38	1%
25 dias	6	28	4	38	1%
9 dias	12	10	12	34	1%
26 dias	2	10	-	12	0%
27 dias	-	5	-	5	0%
Mas de un mes	4	1	-	5	0%
28 dias	-	2	1	3	0%
30 dias	-	1	-	1	0%
29 dias	-	-	-	-	0%
31 dias	-	-	-	-	0%
Total	**1.872**	**1.652**	**1.391**	**4.915**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF - Plataforma Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Finalizada	1.872	1.652	1.391	4.915	70%
Pendientes por aprobar	-	-	-	-	0%
En tramite	617	578	589	1.784	25%
Vencida	103	119	86	308	4%
Total	**2.592**	**2.349**	**2.066**	**7.007**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 7.007

Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Oficina de Atención al Ciudadano	981	1.106	946	3.033	43%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	364	317	302	983	14%
IVC Catastral	398	79	41	518	7%
Dirección Administrativa y Financiera	212	170	113	495	7%
Oficina Asesora Juridica	157	147	140	444	6%
Dirección Tecnica de Registro	118	122	166	406	6%
Delegada para P.R.F. de Tierras	91	120	93	304	4%
Direccion de Administracion Notarial	85	89	81	255	4%
Delegada para el Registro	62	76	78	216	3%
Dirección de Talento Humano	60	47	29	136	2%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	23	26	21	70	1%
Direccion de Contratacion	15	18	25	58	1%
Delegada para el Notariado	5	9	14	28	0%
Oficina de Tecnologias de la Información	8	9	4	21	0%
Oficina Asesora de Planeacion	8	7	4	19	0%
Secretaria General	3	3	5	11	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	3	2	7	0%
Despacho del Superintendente	-	1	1	2	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	1	1	0%
Total	**2.592**	**2.349**	**2.066**	**7.007**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas en el Nivel Central = 308

Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	97	-	71	168	55%
Dirección de Administración Notarial	-	86	-	86	28%
Dirección Administrativa y Financiera	5	10	13	28	9%
Dirección de Talento Humano	1	9	-	10	3%
Oficina Asesora Jurídica	-	8	-	8	3%
Oficina Asesora de Planeación	-	2	1	3	1%
Dirección Técnica de Registro	-	2	-	2	1%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	-	1	1	0%
Oficina de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	0%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	1	-	1	0%
Total	**103**	**119**	**86**	**308**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

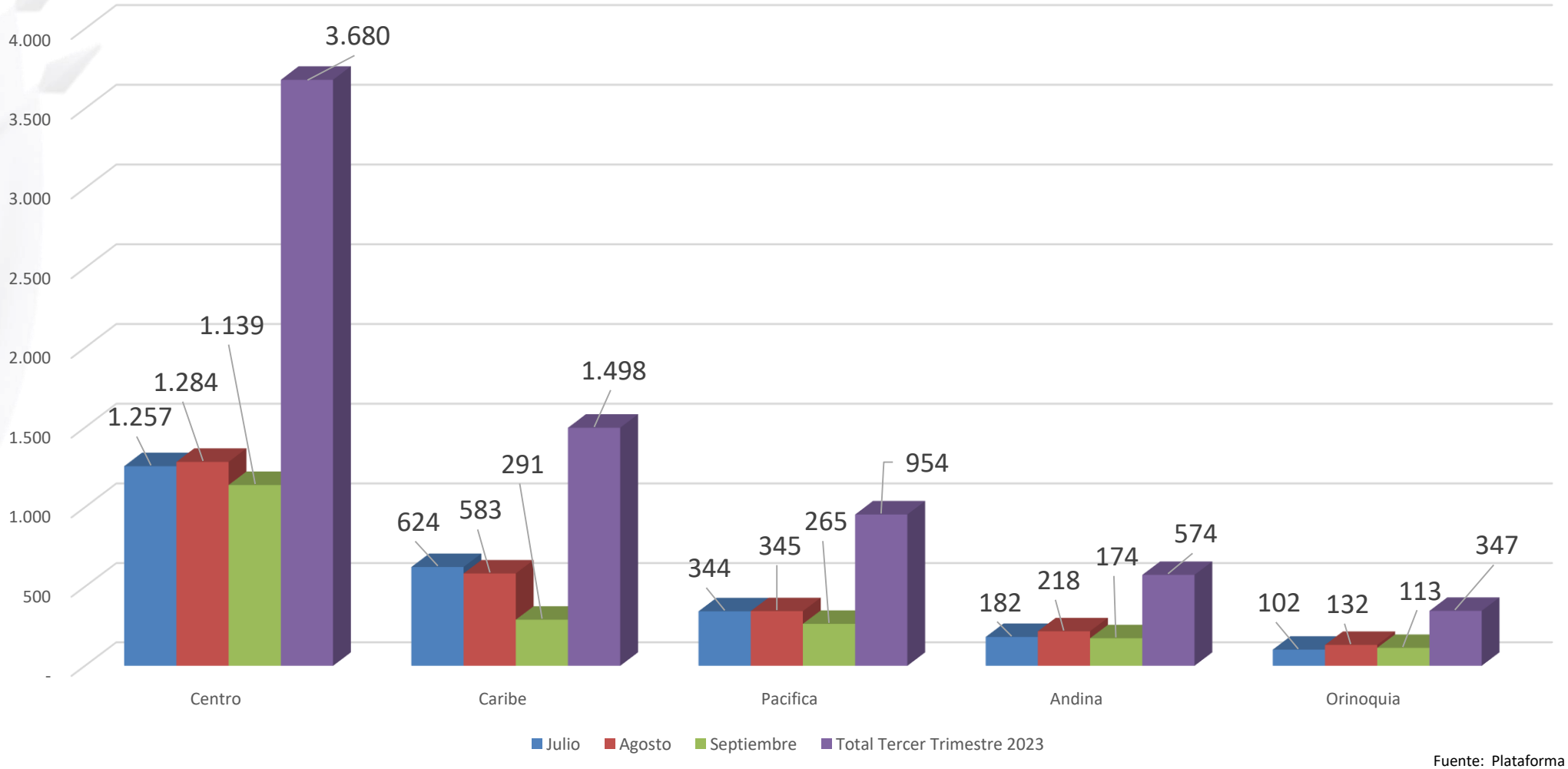
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 7.053

Direcciones Regionales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Centro	1.257	1.284	1.139	3.680	52%
Caribe	624	583	291	1.498	21%
Pacifica	344	345	265	954	14%
Andina	182	218	174	574	8%
Orinoquia	102	132	113	347	5%
Total	**2.509**	**2.562**	**1.982**	**7.053**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Andina = 574

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Andina	Medellin Zona Sur	47	62	43	152	26%
	Medellin Zona Norte	42	22	30	94	16%
	Rionegro	11	37	11	59	10%
	Armenia	9	19	14	42	7%
	Marinilla	6	12	16	34	6%
	Pereira	14	10	3	27	5%
	Manizales	8	7	6	21	4%
	Dosquebradas	3	5	11	19	3%
	Girardota	5	5	2	12	2%
	Santa Fe de Antioquia	2	4	6	12	2%
	La Ceja	4	2	4	10	2%
	Apartado	4	2	2	8	1%
	Fredonia	2	3	3	8	1%
	Salamina	1	4	3	8	1%
	Turbo	2	3	2	7	1%
	Filandia	2	-	3	5	1%
	Sopetran	2	2	1	5	1%
	Calarca	-	3	1	4	1%
	Urrao	4	-	-	4	1%
	Amalfi	-	1	2	3	1%
	Andes	-	3	-	3	1%
	Anserma	-	3	-	3	1%
	Caucasia	2	1	-	3	1%
	La Dorada	-	3	-	3	1%
	Riosucio	1	-	2	3	1%
	Santa Barbara	1	1	1	3	1%
	Segovia	-	1	2	3	1%
	Tamesis	1	-	2	3	1%
	Apia	1	1	-	2	0%
	Dabeiba	2	-	-	2	0%
	Jerico	1	-	1	2	0%
	Santa Rosa de Cabal	-	1	1	2	0%
	Santa Rosa de Osos	-	-	2	2	0%
	Santo Domingo	2	-	-	2	0%
	Yarumal	2	-	-	2	0%
	Pensilvania	1	-	-	1	0%
	Titiribi	-	1	-	1	0%
	Total	**182**	**218**	**174**	**574**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Caribe = 1.498

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Caribe	Barranquilla	211	143	80	434	29%
	Cartagena	77	224	76	377	25%
	Soledad	207	57	17	281	19%
	Valledupar	24	20	23	67	4%
	Monteria	22	22	14	58	4%
	Sincelejo	16	13	15	44	3%
	Santa Marta	11	10	13	34	2%
	Riohacha	15	10	3	28	2%
	Cerete	3	9	7	19	1%
	Lorica	4	11	3	18	1%
	Sabanalarga	2	8	5	15	1%
	Chimichagua	4	6	4	14	1%
	Plato	1	9	3	13	1%
	Magangue	4	3	5	12	1%
	El Carmen de Bolivar	1	6	4	11	1%
	Aguachica	1	5	2	8	1%
	Montelibano	2	5	1	8	1%
	San Andres Isla	1	3	4	8	1%
	San Juan del Cesar	2	3	2	7	0%
	Chinu	2	1	3	6	0%
	Corozal	3	2	1	6	0%
	Sahagun	3	3	-	6	0%
	Simiti	2	2	1	5	0%
	Sitionuevo	1	2	2	5	0%
	Cienaga	2	2	-	4	0%
	Fundacion	-	2	1	3	0%
	San Marcos	1	1	1	3	0%
	Since	2	-	-	2	0%
	El Banco	-	1	-	1	0%
	Mompos	-	-	1	1	0%
	Total	**624**	**583**	**291**	**1.498**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Centro = 3.680

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Centro	Bogota Zona Centro	279	298	278	855	23%
	Bogota Zona Norte	259	237	199	695	19%
	Bogota Zona Sur	232	267	196	695	19%
	Bucaramanga	58	67	61	186	5%
	Zipaquira	89	60	28	177	5%
	Soacha	56	45	35	136	4%
	Cucuta	27	43	54	124	3%
	Ibague	24	27	32	83	2%
	Facatativa	16	26	25	67	2%
	Tunja	18	25	16	59	2%
	Girardot	14	17	19	50	1%
	Neiva	15	16	19	50	1%
	Espinal	18	14	13	45	1%
	Sogamoso	6	-	24	30	1%
	Melgar	5	13	10	28	1%
	Guaduas	18	3	6	27	1%
	La Mesa	5	12	9	26	1%
	Barrancabermeja	3	9	13	25	1%
	Fusagasuga	9	7	9	25	1%
	La Plata	12	7	6	25	1%
	Piedecuesta	6	8	8	22	1%
	Pitalito	5	5	9	19	1%
	Velez	8	5	6	19	1%
	Duitama	5	8	5	18	0%
	Ocaña	5	5	3	13	0%
	Chiquinquira	5	3	4	12	0%
	Guamo	5	3	3	11	0%
	Honda	3	3	5	11	0%
	Pacho	2	3	5	10	0%
	Moniquira	3	4	2	9	0%
	Choconta	3	2	3	8	0%
	Libano	5	3	-	8	0%
	Pamplona	4	2	2	8	0%
	Purificacion	3	4	1	8	0%
	Guateque	3	1	2	6	0%
	Puerto Boyaca	3	1	2	6	0%
	San Vicente de Chucurri	2	1	3	6	0%
	Soata	2	3	1	6	0%
	Ubate	-	2	4	6	0%
	Zapatoca	1	5	-	6	0%
	Caqueza	3	2	-	5	0%
	Socha	2	2	1	5	0%
	Armero	-	2	2	4	0%
	Chaparral	-	3	1	4	0%
	Garzon	3	1	-	4	0%
	Santa Rosa de Viterbo	-	1	3	4	0%
	Socorro	1	2	1	4	0%
	Ambalema	3	-	-	3	0%
	Charala	1	1	1	3	0%
	Malaga	1	-	2	3	0%
	Agua de Dios	2	-	-	2	0%
	Barichara	-	1	1	2	0%
	Chinacota	1	-	1	2	0%
	Concepcion	-	1	1	2	0%
	Gacheta	1	1	-	2	0%
	Miraflores	1	-	1	2	0%
	Puente Nacional	1	-	1	2	0%
	Salazar de las Palmas	-	1	1	2	0%
	Convencion	-	-	1	1	0%
	El Cocuy	-	1	-	1	0%
	Fresno	-	-	1	1	0%
	Garagoa	-	1	-	1	0%
	Ramiriqui	1	-	-	1	0%
	Total	**1.257**	**1.284**	**1.139**	**3.680**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Orinoquia = 347

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Orinoquia	Villavicencio	29	40	27	96	28%
	Florencia	20	34	24	78	22%
	Acacias	13	15	16	44	13%
	Yopal	9	9	25	43	12%
	San Martin	7	11	6	24	7%
	Puerto Asis	8	5	2	15	4%
	Puerto Lopez	8	3	2	13	4%
	San Vicente del Caguan	-	3	3	6	2%
	Arauca	-	3	2	5	1%
	Puerto Carreño	2	-	3	5	1%
	Sibundoy	1	3	-	4	1%
	Leticia	1	1	1	3	1%
	Mocoa	-	3	-	3	1%
	Paz de Ariporo	2	1	-	3	1%
	San Jose del Guaviare	1	1	1	3	1%
	Mitu	-	-	1	1	0%
	Orocue	1	-	-	1	0%
	Total	**102**	**132**	**113**	**347**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Pacífica = 954

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Pacifica	Cali	127	136	123	386	40%
	Pasto	155	132	54	341	36%
	Popayan	11	16	11	38	4%
	Palmira	9	13	15	37	4%
	Buga	3	7	9	19	2%
	Quibdo	3	5	9	17	2%
	Roldanillo	4	10	3	17	2%
	Tulua	1	4	10	15	2%
	Cartago	9	2	3	14	1%
	Santander de Quilichao	-	5	6	11	1%
	Ipiales	4	3	2	9	1%
	Caloto	2	2	3	7	1%
	Silvia	1	2	3	6	1%
	Buenaventura	1	1	3	5	1%
	Itsmina	4	1	-	5	1%
	Patia El Bordo	3	1	1	5	1%
	Puerto Tejada	3	1	1	5	1%
	La Union	3	-	1	4	0%
	Tumaco	-	3	1	4	0%
	Sevilla	-	1	2	3	0%
	Guapi	-	-	2	2	0%
	Samaniego	1	-	1	2	0%
	La Cruz	-	-	1	1	0%
	Nuqui	-	-	1	1	0%
	Total	**344**	**345**	**265**	**954**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Bogota Zona Centro	279	298	278	855	12%
Bogota Zona Norte	259	237	199	695	10%
Bogota Zona Sur	232	267	196	695	10%
Barranquilla	211	143	80	434	6%
Cali	127	136	123	386	5%
Cartagena	77	224	76	377	5%
Pasto	155	132	54	341	5%
Soledad	207	57	17	281	4%
Bucaramanga	58	67	61	186	3%
Zipaquira	89	60	28	177	3%
Medellin Zona Sur	47	62	43	152	2%
Soacha	56	45	35	136	2%
Cucuta	27	43	54	124	2%
Villavicencio	29	40	27	96	1%
Medellin Zona Norte	42	22	30	94	1%
Ibague	24	27	32	83	1%
Florencia	20	34	24	78	1%
Valledupar	24	20	23	67	1%
Facatativa	16	26	25	67	1%
Rionegro	11	37	11	59	1%
Tunja	18	25	16	59	1%
Monteria	22	22	14	58	1%
Girardot	14	17	19	50	1%
Neiva	15	16	19	50	1%
Espinal	18	14	13	45	1%
Sincelejo	16	13	15	44	1%
Acacias	13	15	16	44	1%
Yopal	9	9	25	43	1%
Armenia	9	19	14	42	1%
Popayan	11	16	11	38	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 116

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Andina	Marinilla	1	-	-	1	1%
	Medellin Zona Sur	-	1	-	1	1%
	Santa Fe de Antioquia			3	3	3%
	Santo Domingo	1	-	-	1	1%
Caribe	Cerete	-	2	2	4	3%
	Chimichagua	2	3	4	9	8%
	Cienaga	1	-	-	1	1%
	El Carmen de Bolivar	-	-	1	1	1%
	Plato	1	4	-	5	4%
	Riohacha	-	5	-	5	4%
	Sabanalarga	-	3	3	6	5%
	Sahagun	2	-	-	2	2%
	Sitionuevo	-	-	1	1	1%
	Soledad	6	7	1	14	12%
	Valledupar	1	-	-	1	1%
Centro	Armero	-	-	3	3	3%
	Bogota Zona Norte	-	5	-	5	4%
	Caqueza	1	-	-	1	1%
	Duitama	-	4	-	4	3%
	Facatativa	2	-	-	2	2%
	Guaduas	16	-	-	16	14%
	Guamo	1	-	-	1	1%
	Guateque	1			1	1%
	Honda	1	1	-	2	2%
	Ibague	1	1	2	4	3%
	La Mesa	-	1	2	3	3%
	La Plata	4	-	-	4	3%
	Libano	-	2	-	2	2%
	Melgar	1	-	1	2	2%
	Pacho	1	-	-	1	1%
Pacifica	Cali	-	-	1	1	1%
	Caloto	2	-	-	2	2%
	La Union	1	-	-	1	1%
	Palmira	1	-	-	1	1%
	Pasto	1	-	-	1	1%
	Popayan	-	-	1	1	1%
	Puerto Tejada	1	-	1	2	2%
	Tumaco	-	1	-	1	1%
	Total	**50**	**40**	**26**	**116**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
6 dias	202	301	153	656	11%
5 dias	279	208	145	632	11%
1 dia	184	180	118	482	8%
2 dias	163	158	116	437	8%
7 dias	168	146	96	410	7%
4 dias	130	150	118	398	7%
3 dias	104	125	121	350	6%
8 dias	137	131	76	344	6%
12 dias	133	76	37	246	4%
9 dias	104	69	59	232	4%
Entre 13 y 23 horas	21	85	79	185	3%
13 dias	85	66	31	182	3%
11 dias	63	75	39	177	3%
Menos de 12 horas	22	62	85	169	3%
10 dias	45	73	25	143	2%
14 dias	44	63	36	143	2%
15 dias	50	36	19	105	2%
20 dias	50	30	17	97	2%
21 dias	31	35	14	80	1%
19 dias	26	24	18	68	1%
17 dias	27	18	11	56	1%
18 dias	14	16	21	51	1%
16 dias	24	10	15	49	1%
22 dias	20	22	4	46	1%
23 dias	7	16	3	26	0%
25 dias	10	13	1	24	0%
24 dias	7	7	1	15	0%
26 dias	5	3	-	8	0%
29 dias	1	3	-	4	0%
Mas de un mes	1	3	-	4	0%
27 dias	-	1	2	3	0%
28 dias	-	2	-	2	0%
30 dias	-	2	-	2	0%
31 dias	-	-	-	-	0%
Total	**2.157**	**2.209**	**1.460**	**5.826**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Estado PQRSDF - Plataforma ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Finalizada	2.157	2.209	1.460	5.826	83%
Pendientes por aprobar	60	58	83	201	3%
En tramite	242	255	413	910	13%
Vencida	50	40	26	116	2%
Total	**2.509**	**2.562**	**1.982**	**7.053**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Tipologías - Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipología - Categoría PQRSDF	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Peticiones	2.238	2.167	1.665	6.070	43%
Quejas	109	90	94	293	2%
Reclamos	1.326	1.057	735	3.118	22%
Sugerencias	4	6	3	13	0%
Denuncias por corrupcion	-	4	3	7	0%
Peticion entre autoridades	795	950	973	2.718	19%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	1	-	-	1	0%
Peticiones Incompletas	274	225	183	682	5%
Traslado No competencia	340	410	377	1.127	8%
Otros	12	4	14	30	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	-	1	1	0%
Felicitaciones	2	-	1	3	0%

Fuente: Plataforma SISG

Tipología de Categorías PQRSDF – Peticiones – Clases más relevantes

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Peticiones	Información General Registral	314	377	289	980	16%
	Solicitud de correccion	163	272	255	690	11%
	Tramite registral	234	260	186	680	11%
	Consultas Juridicas	162	137	134	433	7%
	Informacion estado solicitud correccion	286	125	6	417	7%
	Información General Notarial	155	136	99	390	6%
	Solicitud orientacion registral	84	127	96	307	5%
	Información General areas administrativas	144	119	38	301	5%
	Tramite Nivel Central	95	81	66	242	4%
	Solicitud de Documentos	88	79	64	231	4%
	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	150	28	18	196	3%
	Informacion estado tramite registral	56	64	48	168	3%
	Interés Particular	20	31	84	135	2%
	Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	33	35	42	110	2%
	Informacion estado proceso de registro	35	20	30	85	1%
	Solicitud orientacion notarial	27	34	21	82	1%
	Actualizacion base de datos	12	30	24	66	1%
	Información General formalización, restitución y protección de tierras	16	22	14	52	1%
	Certificado especial de pertenencia	12	21	13	46	1%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	9	20	5	34	1%
	Estado recurso apelacion	12	12	9	33	1%
	Información Tramite Legalización de Tierras	9	14	9	32	1%
	Devolucion de dinero Derechos de Registro	14	6	12	32	1%

Fuente: Plataforma SISG

Tipología de Categorías PQRSDF – Reclamos – Clases más relevantes

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Reclamos	Tramite Registral	444	515	351	1.310	42%
	Tramite Notarial	211	165	166	542	17%
	Solicitud de correccion	229	129	54	412	13%
	Mala prestacion del servicio catastro	228	38	14	280	9%
	Servicios en Linea	92	99	50	241	8%
	Demora tramite registral	19	18	24	61	2%
	Mala prestacion del servicio notarial	17	11	20	48	2%
	Mala prestacion del servicio registral	19	9	13	41	1%
	Demora correccion	8	24	4	36	1%
	Tramite Nivel Central	12	15	6	33	1%
	Demora proceso de registro	3	11	8	22	1%
	No prestacion del servicio registral	13	-	3	16	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	4	8	3	15	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	6	3	6	15	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	4	6	-	10	0%
	Correccion base de datos	7	1	1	9	0%
	No prestacion del servicio notarial	-	1	5	6	0%
	Error de base de datos	4	-	-	4	0%
	Demora actuacion administrativa	2	-	2	4	0%
	Solicitud de subsidio	1	2	-	3	0%
	Atencion Presencial	-	-	2	2	0%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	1	1	0%
	No prestacion del servicio curadurias	-	1	-	1	0%
	Mala prestación del servicio nivel central	-	-	1	1	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	1	-	-	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	-	-	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	-	1	-	1	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	-	-	1	0%
	Atencion Telefonica	-	-	1	1	0%
	Total	**1.326**	**1.057**	**735**	**3.118**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Tipología de Categorías PQRSDF – Quejas – Clases más relevantes

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Quejas	Notario	61	49	48	158	54%
	Registrador de Instrumentos Publicos	25	26	32	83	28%
	Catastro	12	9	1	22	8%
	Funcionario (Planta global / ORIP)	7	3	9	19	6%
	Curador	4	3	4	11	4%
	Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	0%
	Total	**109**	**90**	**94**	**293**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoría	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas durante Tercer Trimestre 2023	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Públicos	195	83	43%
	Notarios	907	158	17%
	Curador	75	11	15%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	19	1%
	Catastro	-	22	-
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	-	-	-
	Total		**293**	

Fuente: Plataforma SISG

Tipología de Categorías PQRSDF – Sugerencias – Clases más relevantes

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Sugerencias	Nivel Central	3	4	2	9	69%
	Notarias	1	1	-	2	15%
	Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	-	1	1	2	15%
	Catastro	-	-	-	-	0%
	Total	**4**	**6**	**3**	**13**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Denuncias por corrupción

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Denuncias por corrupcion	Denuncias por corrupcion	-	4	3	7	100%
	Total	**-**	**4**	**3**	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Peticiones entre autoridades

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	795	950	973	2.718	100%
	Total	**795**	**950**	**973**	**2.718**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
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%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Peticiones Incompletas

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	274	225	183	682	100%
	Total	**274**	**225**	**183**	**682**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Traslado por No competencia

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Traslado No competencia	Traslado	189	233	189	611	54%
	Notarias	85	110	124	319	28%
	Registraduria (Registros Civiles)	49	50	44	143	13%
	Catastro	15	15	17	47	4%
	Gobernaciones (Impuesto de Registro)	2	2	1	5	0%
	Curadurias	-	-	2	2	0%
	Total	**340**	**410**	**377**	**1.127**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Otros

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Otros	Otros	12	4	13	29	97%
	Tramite Nivel Central	-	-	1	1	3%
	Total	**12**	**4**	**14**	**30**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categorías PQRSDF – Desistimiento expreso de la petición

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	-	-	1	1	100%
	Total	**-**	**-**	**1**	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSDF – Felicitaciones

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2023	%
Felicitaciones	Felicitaciones	2	-	1	3	100%
	Total	**2**	**-**	**1**	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el tercer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - Plataforma con 14.060 PQRSD equivalente al 39%, seguido del canal chat con 10.854 atenciones equivalente al 30%, en tercer lugar el canal telefónico con 4.864 atenciones, equivalente al 13%, en cuarto lugar la atención presencial con 4.460 atenciones, equivalente al 12% y finalmente el correo electrónico con 1.799 solicitudes de información atendidas, equivalente al 5%

- Se radicaron en la plataforma virtual 14.060, de las cuales se vencieron 424 PQRSDF, equivalente al 3%, es decir, que el 97% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 14.060 equivalente a un 39% del total de las PQRSD radicadas en el tercer trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 7.007 y en las ORIP 7.053. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue julio con 5.101, seguido de agosto con 4.911 y por último septiembre con 4.048 PQRSD.

- En el tercer trimestre 2023, se atendieron 4.864 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 4.761 llamadas equivalente al 98% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 103, equivalente al 2%.

- Se recibieron 1.799 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 5% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 1.799 se respondieron de manera inmediata y 2.005 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 3.033, equivalente al 43%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 983 equivalente al 14%, IVC Catastral con 518 equivalente al 7%, Dirección Administrativa y Financiera con 495 equivalente al 7%, Dirección Técnica de registro con 406 equivalente al 6%, entre otras.

- En el Nivel Central, se vencieron 308 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 168, equivalente al 55%, la Dirección de Administración Notarial con 86 equivalente al 28%, la Dirección Administrativa y Financiera con 28 equivalente al 9%, Dirección de Talento Humano con 10 equivalente al 3%, la Oficina Asesora Jurídica con 8 equivalente al 3%, la Oficina Asesora de Planeación con 3 equivalente al 1%, entre otras.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 7.053 PQRSDF, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 3.680, equivalente al 52%, Caribe con 1.498 equivalente al 21%, Pacífica con 954, equivalente al 14%, Andina con 574, equivalente al 8% y Orinoquia con 347, equivalente al 5%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 116 PQRSDF, distribuidas así: Centro con 51 equivalente al 44%, Caribe con 49 equivalente al 42%, Pacífica con 10 equivalente al 9%, Andina con 6 equivalente al 5% y la Dirección Regional Orinoquia no presento ninguna PQRSDF vencida durante el tercer trimestre 2023.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 855 equivalente al 12%, Bogotá Zona Norte y Bogotá Zona Sur con 695 equivalente al 10% respectivamente, Barranquilla con 434 equivalente al 6%, Cali con 386 equivalente al 5%, Cartagena con 377 equivalente al 5%, Pasto con 341 equivalente al 5%, Soledad con 281 equivalente al 4%, Bucaramanga con 186 equivalente al 3%, Zipaquirá con 177 equivalente al 3%, Medellín Zona Sur con 152 equivalente al 2% entre otras.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 6.070, equivalente al 43%. En segundo lugar están los reclamos con 3.118, equivalente al 22%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 2.718, equivalente al 19%. En cuarto lugar los traslados por no competencia con 1.127, equivalente al 8%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 682 equivalente al 5% y en sexto lugar las quejas con 293 equivalente al 2%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron información general registral con 980 equivalente al 16%. En segundo lugar solicitud de corrección con 690 equivalente al 11%. En tercer lugar trámite registral con 680 equivalente al 11%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 433 equivalente al 7%. En quinto lugar información estado solicitud corrección con 417 equivalente al 7%. En sexto lugar información general notarial con 390 equivalente al 6%. En séptimo lugar solicitud orientación registral con 307 equivalente al 5%. En octavo lugar información general áreas administrativas con 301 equivalente 5%. En noveno lugar trámite nivel central con 242 equivalente al 4% y en décimo lugar solicitud de documentos con 231 equivalente al 4%, entre otros.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las 293 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 83 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 43%. De 907 Notarias, se presentaron 158 quejas contra notarios, lo que equivale al 17%. De 75 Curadurías, se presentaron 11 quejas contra Curadores, lo que equivale al 15%, se presentaron 19 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) lo que equivale al 1% y se presentaron 22 quejas contra Catastro.

- El porcentaje más alto de reclamos es por trámite registral con 1.310 equivalente al 42%, trámite notarial con 542 equivalente al 17%, solicitud de corrección con 412 equivalente al 13%, mala prestación del servicio catastro con 280 equivalente al 9%, servicios en línea con 241, equivalente al 8%, demora trámite registral con 61 equivalente 2%, mala prestación del servicio notarial con 48 equivalente al 2%, mala prestación del servicio registral con 41 equivalente al 1%, demora corrección con 36 equivalente al 1%, trámite nivel central con 33 equivalente al 1%, demora proceso de registro con 22 equivalente al 1% entre otros.

- Se recibieron 2.718 peticiones entre autoridades equivalente al 19% del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre: 1.419 peticiones entre autoridades, 570 solicitudes de inscripción medida cautelar, 316 solicitud cancelación medida cautelar, 250 información sobre bienes inmuebles y 91 prohibiciones de enajenar.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 1.127 traslados por no competencia equivalente al 8% del total de PQRSDF recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 611 traslados, a notarias 319, 143 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 47 a Catastro, 5 Gobernaciones (Impuesto de registro) y 2 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.