# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

## PRIMER TRIMESTRE 2022

## OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

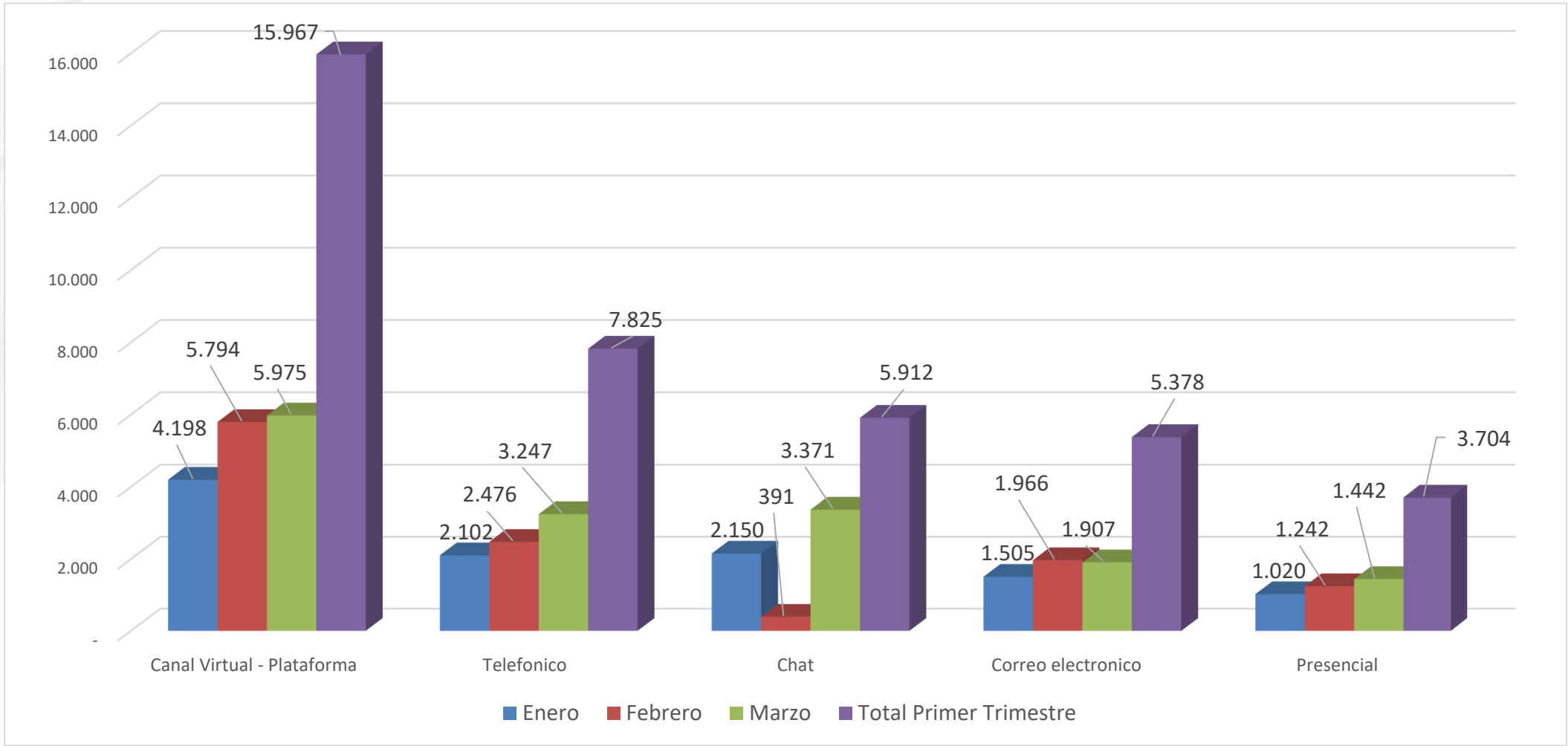
# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# Total PQRSD recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma | 4.198 | 5.794 | 5.975 | 15.967 | 41% |
| Telefónico | 2.102 | 2.476 | 3.247 | 7.825 | 20% |
| Chat | 2.150 | 391 | 3.371 | 5.912 | 15% |
| Correo electronico | 1.505 | 1.966 | 1.907 | 5.378 | 14% |
| Presencial | 1.020 | 1.242 | 1.442 | 3.704 | 10% |
| **Total** | **10.975** | **11.869** | **15.942** | **38.786** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 15.967

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 1.507 | 1.949 | 2.478 | 5.934 | 37% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 2.691 | 3.845 | 3.497 | 10.033 | 63% |
| **Total** | **4.198** | **5.794** | **5.975** | **15.967** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 842

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 84 | 15 | 49 | 148 | 18% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 167 | 188 | 339 | 694 | 82% |
| **Total** | **251** | **203** | **388** | **842** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Total PQRSD radicadas por canales de entrada

| Canal de Entrada - Dependencia | Enero | | Febrero | | Marzo | | Primer Trimestre 2022 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP | Nivel Central | ORIP |
| Chat | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Correo Electrónico | 982 | 1.420 | 1.347 | 2.330 | 1.641 | 2.100 | 3.970 | 5.850 |
| Correspondencia física | 14 | 12 | 16 | 26 | 33 | 9 | 63 | 47 |
| Teléfono | - | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| Ventanilla | 38 | 82 | 50 | 71 | 66 | 61 | 154 | 214 |
| Web | 473 | 1.176 | 535 | 1.417 | 734 | 1.324 | 1.742 | 3.917 |
| **Total** | **1.507** | **2.691** | **1.949** | **3.845** | **2.478** | **3.497** | **5.934** | **10.033** |
| | | 4.198 | | 5.794 | | 5.975 | | 15.967 |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 697

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canales | Enero | Febrero | Marzo | Total 2022 Primer Trimestre | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 124 | 151 | 190 | 465 | 67% |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 49 | 82 | 101 | 232 | 33% |
| **Total** | **173** | **233** | **291** | **697** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Dependencias del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Dirección Tecnica de Registro | 36 | 26 | 24 | 86 | 18% |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 13 | 23 | 25 | 61 | 13% |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 6 | 13 | 27 | 46 | 10% |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 11 | 16 | 18 | 45 | 10% |
| Oficina Asesora Juridica | 12 | 14 | 18 | 44 | 9% |
| Delegada para el Registro | 6 | 10 | 27 | 43 | 9% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 16 | 7 | 12 | 35 | 8% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 17 | 9 | 4 | 30 | 6% |
| Direccion de Administracion Notarial | 3 | 4 | 15 | 22 | 5% |
| Direccion de Contratacion | 2 | 8 | 4 | 14 | 3% |
| Dirección de Talento Humano | - | 10 | 3 | 13 | 3% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | 4 | 4 | 8 | 2% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | 2 | 4 | 6 | 1% |
| Delegada para el Notariado | - | 3 | 1 | 4 | 1% |
| Oficina de Control Interno de Gestion | - | 2 | 1 | 3 | 1% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| Secretaria General | - | - | 2 | 2 | 0% |
| Dirección Regional Andina | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Despacho del Superintendente | - | - | - | - | 0% |
| IVC Catastral | - | - | - | - | 0% |
| Dirección Regional Caribe | - | - | - | - | 0% |
| Dirección Regional Centro | - | - | - | - | 0% |
| Direccion Regional Pacifica | - | - | - | - | 0% |
| Direccion Regional Orinoquia | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **124** | **151** | **190** | **465** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|
| Bogotá Zona Norte | 7 | 11 | 12 | 30 |
| Sogamoso | 6 | 7 | 4 | 17 |
| Cali | 2 | 6 | 7 | 15 |
| Tunja | 4 | 7 | 4 | 15 |
| Bogotá Zona Sur | 2 | 2 | 9 | 13 |
| Medellín Zona Norte | 5 | 7 | - | 12 |
| Armenia | 2 | 2 | 7 | 11 |
| Barranquilla | - | - | 8 | 8 |
| Yopal | 3 | 4 | 1 | 8 |
| Bogotá Zona Centro | 1 | 4 | 2 | 7 |
| Soacha | - | - | 7 | 7 |
| Riohacha | 2 | 2 | 2 | 6 |
| Tuluá | 2 | 2 | 2 | 6 |
| Cartagena | - | 2 | 3 | 5 |
| Manizales | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Villavicencio | - | 3 | 2 | 5 |
| Facatativá | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Medellín Zona Sur | - | - | 4 | 4 |
| Pereira | 2 | 2 | - | 4 |
| Ramiriquí | 1 | 3 | - | 4 |
| San Martin | - | 1 | 2 | 3 |
| Santa Marta | - | - | 3 | 3 |
| Segovia | - | 3 | - | 3 |
| Ubaté | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Arauca | 1 | 1 | - | 2 |
| Cúcuta | - | - | 2 | 2 |
| Honda | 1 | 1 | - | 2 |
| Neiva | 1 | 1 | - | 2 |
| Ocaña | 1 | 1 | - | 2 |
| Palmira | 1 | 1 | - | 2 |
| Piedecuesta | - | - | 2 | 2 |
| Quibdó | - | - | 2 | 2 |
| Sincelejo | 1 | 1 | - | 2 |
| Valledupar | 1 | 1 | - | 2 |
| Amalfi | - | - | 1 | 1 |
| Cerete | - | - | 1 | 1 |
| Filandia | - | 1 | - | 1 |
| Fusagasugá | - | - | 1 | 1 |
| Istamina | - | 1 | - | 1 |
| Melgar | - | - | 1 | 1 |
| Puerto Asís | - | - | 1 | 1 |
| Puerto López | - | 1 | - | 1 |
| Purificación | - | - | 1 | 1 |
| San Andrés Isla | - | 1 | - | 1 |
| Santa Fe de Antioquia | - | - | 1 | 1 |
| Santander De Quilichao | - | - | 1 | 1 |
| Socorro | - | - | 1 | 1 |
| Vélez | - | - | 1 | 1 |
| **Total** | **49** | **82** | **101** | **232** |

# PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Concepto | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|
| PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma | 4.198 | 5.794 | 5.975 | **15.967** |
| PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano | 173 | 233 | 291 | 697 |
| **% No Conforme** | **4,12%** | **4,02%** | **4,87%** | **4,37%** |

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 primer trimestre, cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Dependencias del Nivel Central

## Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PQRSD radicadas en el Nivel Central = 5.934

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de Atención al Ciudadano | 579 | 920 | 1.281 | 2.780 | 47% |
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 215 | 265 | 287 | 767 | 13% |
| Dirección Técnica de Registro | 144 | 192 | 181 | 517 | 9% |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 104 | 129 | 152 | 385 | 6% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 103 | 89 | 90 | 282 | 5% |
| Delegada para el Registro | 79 | 87 | 112 | 278 | 5% |
| Oficina Asesora Juridica | 77 | 68 | 95 | 240 | 4% |
| Dirección de Administración Notarial | 53 | 47 | 66 | 166 | 3% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 36 | 47 | 60 | 143 | 2% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 33 | 46 | 29 | 108 | 2% |
| Dirección de Talento Humano | 29 | 26 | 24 | 79 | 1% |
| IVC Catastral | 4 | 11 | 49 | 64 | 1% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | 21 | 7 | 18 | 46 | 1% |
| Delegada para el Notariado | 8 | 4 | 15 | 27 | 0% |
| Direccion de Contratacion | 12 | 4 | 8 | 24 | 0% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 6 | 5 | 6 | 17 | 0% |
| Secretaria General | 3 | 2 | 5 | 10 | 0% |
| Despacho del Superintendente | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Oficina de Control Interno de Gestion | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **1.507** | **1.949** | **2.478** | **5.934** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PQRSD vencidas en el Nivel Central = 148

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 64 | 4 | 26 | 94 | 64% |
| Dirección Tecnica de Registro | 2 | 4 | 7 | 13 | 9% |
| Dirección de Talento Humano | 5 | 1 | 5 | 11 | 7% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 5 | 1 | - | 6 | 4% |
| Direccion de Administracion Notarial | 2 | 3 | 1 | 6 | 4% |
| Direccion de Contratacion | 3 | - | 2 | 5 | 3% |
| Delegada para el Notariado | 1 | 1 | 2 | 4 | 3% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | - | 3 | 3 | 2% |
| Delegada para P.R.F de Tierras | - | - | 1 | 1 | 1% |
| Oficina Asesora de Planeacion | 1 | - | - | 1 | 1% |
| Oficina Asesora Juridica | 1 | - | - | 1 | 1% |
| Oficina de Tecnologias de la Información | - | 1 | - | 1 | 1% |
| Secretaria General | - | - | 1 | 1 | 1% |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | - | 1 | 1 | 1% |
| **Total** | **84** | **15** | **49** | **148** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

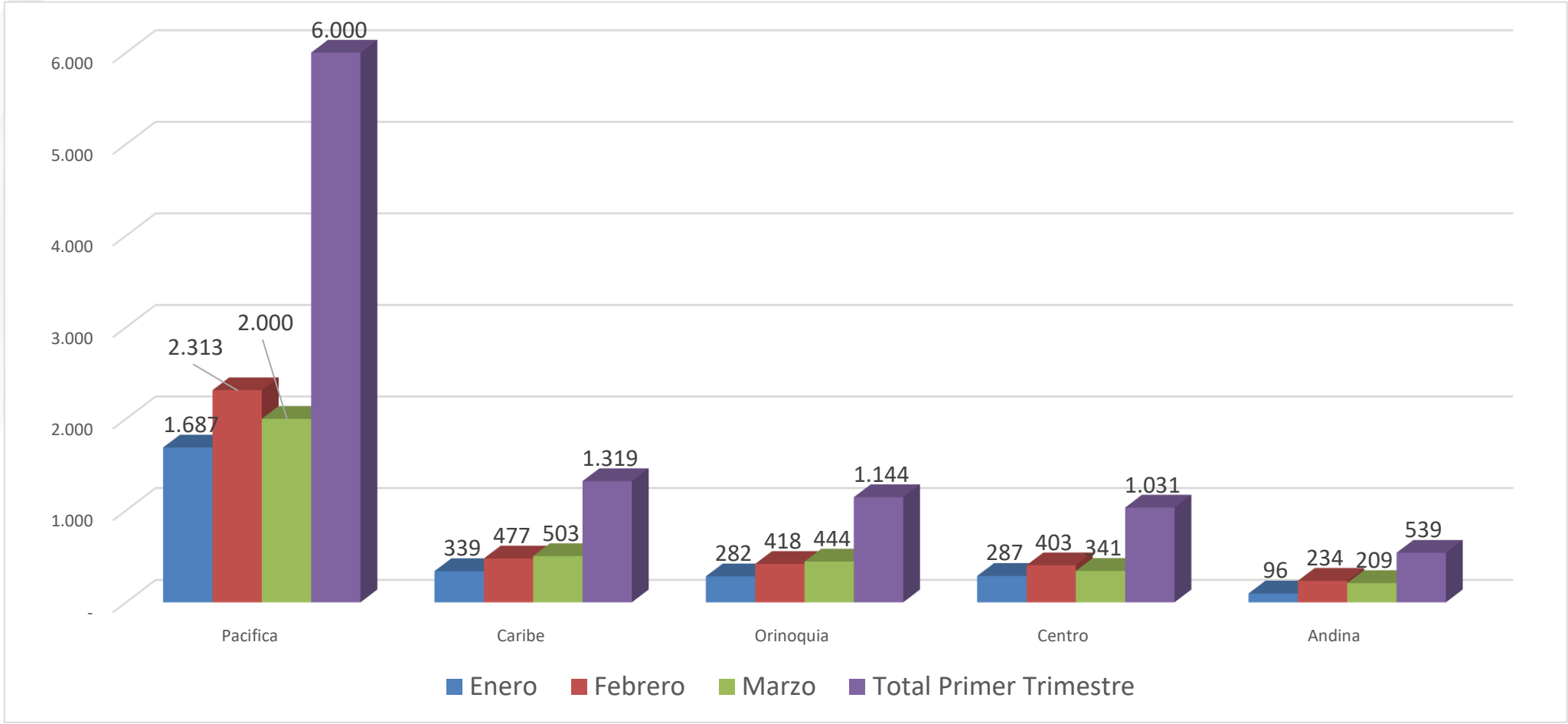
## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSD radicadas por Región - ORIP = 10.033

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Pacifica | 1.687 | 2.313 | 2.000 | 6.000 | 60% |
| Caribe | 339 | 477 | 503 | 1.319 | 13% |
| Orinoquia | 282 | 418 | 444 | 1.144 | 11% |
| Centro | 287 | 403 | 341 | 1.031 | 10% |
| Andina | 96 | 234 | 209 | 539 | 5% |
| **Total** | **2.691** | **3.845** | **3.497** | **10.033** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Andina = 1.031

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | Amalfi | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Andes | - | - | 3 | 3 | 0% |
| | Anserma | - | 1 | 3 | 4 | 0% |
| | Apartado | 6 | 2 | 1 | 9 | 1% |
| | Apia | 2 | - | - | 2 | 0% |
| | Armenia | 22 | 28 | 26 | 76 | 7% |
| | Belen de Umbria | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Calarca | 1 | 2 | 1 | 4 | 0% |
| | Caucasia | 2 | 3 | 1 | 6 | 1% |
| | Ciudad Bolivar | - | 2 | 4 | 6 | 1% |
| | Dabeiba | 1 | 1 | 2 | 4 | 0% |
| | Dosquebradas | 26 | 26 | 22 | 74 | 7% |
| | Fredonia | - | 1 | 1 | 2 | 0% |
| | Girardota | 1 | 3 | 15 | 19 | 2% |
| | Ituango | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Jerico | - | - | 2 | 2 | 0% |
| | La Ceja | 5 | 5 | 5 | 15 | 1% |
| | La Dorada | 1 | 1 | 5 | 7 | 1% |
| | Manizales | 11 | 7 | 6 | 24 | 2% |
| | Manzanares | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Marinilla | 22 | 21 | 21 | 64 | 6% |
| | Medellin Zona Norte | 59 | 89 | 88 | 236 | 23% |
| | Medellin Zona Sur | 67 | 87 | 62 | 216 | 21% |
| | Pensilvania | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Pereira | 12 | 10 | 7 | 29 | 3% |
| | Puerto Berrio | 2 | - | 3 | 5 | 0% |
| | Rionegro | 23 | 82 | 33 | 138 | 13% |
| | Riosucio | 1 | 2 | - | 3 | 0% |
| | Salamina | - | 1 | 3 | 4 | 0% |
| | Santa Fe de Antioquia | 5 | 4 | 3 | 12 | 1% |
| | Santa Rosa de Cabal | 4 | 7 | 3 | 14 | 1% |
| | Santa Rosa de Osos | 3 | 5 | 1 | 9 | 1% |
| | Santo Domingo | 1 | 1 | - | 2 | 0% |
| | Segovia | 4 | 1 | - | 5 | 0% |
| | Sonson | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Sopetran | 4 | 5 | 4 | 13 | 1% |
| | Tamesis | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Titiribi | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Turbo | 2 | 2 | 2 | 6 | 1% |
| | Urrao | - | - | 2 | 2 | 0% |
| | Yarumal | - | 1 | 6 | 7 | 1% |
| | Yolombo | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | **Total** | **287** | **403** | **341** | **1.031** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Caribe = 1.319

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Caribe | Aguachica | 7 | 3 | 2 | 12 | 1% |
| | Barranquilla | 110 | 109 | 101 | 320 | 24% |
| | Cartagena | 89 | 124 | 131 | 344 | 26% |
| | Cerete | 13 | 12 | 12 | 37 | 3% |
| | Chimichagua | 7 | 7 | 3 | 17 | 1% |
| | Chinu | 2 | 4 | - | 6 | 0% |
| | Cienaga | 2 | 4 | 4 | 10 | 1% |
| | Corozal | 2 | 6 | 4 | 12 | 1% |
| | El Banco | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | El Carmen de Bolivar | 3 | 3 | 13 | 19 | 1% |
| | Fundacion | 2 | - | 3 | 5 | 0% |
| | Lorica | 3 | 9 | 8 | 20 | 2% |
| | Magangue | - | 1 | 3 | 4 | 0% |
| | Maicao | 1 | 1 | 1 | 3 | 0% |
| | Mompos | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| | Montelibano | 1 | 9 | 2 | 12 | 1% |
| | Monteria | 19 | 32 | 38 | 89 | 7% |
| | Plato | 1 | 9 | 7 | 17 | 1% |
| | Riohacha | 3 | 5 | 7 | 15 | 1% |
| | Sabanalarga | 3 | 13 | 9 | 25 | 2% |
| | Sahagun | 5 | 1 | 6 | 12 | 1% |
| | San Andres Isla | 2 | 3 | 3 | 8 | 1% |
| | San Juan del Cesar | 5 | 5 | 12 | 22 | 2% |
| | San Marcos | 1 | 2 | 3 | 6 | 0% |
| | Santa Marta | 15 | 28 | 38 | 81 | 6% |
| | Simiti | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Since | 1 | 2 | 3 | 6 | 0% |
| | Sincelejo | 11 | 25 | 18 | 54 | 4% |
| | Sitionuevo | 1 | 1 | 1 | 3 | 0% |
| | Soledad | 16 | 33 | 44 | 93 | 7% |
| | Valledupar | 13 | 25 | 25 | 63 | 5% |
| | **Total** | **339** | **477** | **503** | **1.319** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Centro = 6.000

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Centro | Ambalema | 1 | 1 | 2 | 4 | 0% |
| | Armero | - | 4 | 1 | 5 | 0% |
| | Barichara | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Barrancabermeja | 4 | 1 | 7 | 12 | 0% |
| | Bogota Zona Norte | 339 | 423 | 314 | 1.076 | 18% |
| | Bogota Zona Centro | 530 | 708 | 577 | 1.815 | 30% |
| | Bogota Zona Sur | 297 | 381 | 398 | 1.076 | 18% |
| | Bucaramanga | 63 | 101 | 86 | 250 | 4% |
| | Cachira | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | Caqueza | 1 | 4 | 5 | 10 | 0% |
| | Chaparral | 2 | 2 | 5 | 9 | 0% |
| | Chinacota | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Chiquinquira | 3 | 4 | 5 | 12 | 0% |
| | Choconta | 3 | 4 | 1 | 8 | 0% |
| | Contratacion | - | - | 5 | 5 | 0% |
| | Convencion | 1 | 4 | - | 5 | 0% |
| | Cucuta | 28 | 56 | 48 | 132 | 2% |
| | Duitama | 8 | 13 | 18 | 39 | 1% |
| | El Cocuy | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| | Espinal | 10 | 7 | 31 | 48 | 1% |
| | Facatativa | 24 | 38 | 40 | 102 | 2% |
| | Fresno | 3 | 5 | 3 | 11 | 0% |
| | Fusagasuga | 12 | 12 | 27 | 51 | 1% |
| | Gacheta | - | 1 | 3 | 4 | 0% |
| | Garagoa | 1 | 2 | - | 3 | 0% |
| | Garzon | 2 | 4 | 5 | 11 | 0% |
| | Girardot | 21 | 58 | 32 | 111 | 2% |
| | Guaduas | 4 | 1 | 1 | 6 | 0% |
| | Guamo | - | 4 | 4 | 8 | 0% |
| | Guateque | - | 2 | 2 | 4 | 0% |
| | Honda | 6 | 4 | 3 | 13 | 0% |
| | Ibague | 39 | 59 | 46 | 144 | 2% |
| | La Mesa | 20 | 21 | 16 | 57 | 1% |
| | La Palma | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | La Plata | - | - | 3 | 3 | 0% |
| | Libano | 2 | - | 1 | 3 | 0% |
| | Malaga | - | 4 | 2 | 6 | 0% |
| | Melgar | 4 | 10 | 9 | 23 | 0% |
| | Miraflores | - | 2 | - | 2 | 0% |
| | Moniquira | 4 | 5 | 8 | 17 | 0% |
| | Neiva | 18 | 13 | 19 | 50 | 1% |
| | Ocaña | 5 | 9 | 6 | 20 | 0% |
| | Pacho | 3 | 3 | 3 | 9 | 0% |
| | Pamplona | 3 | 3 | 4 | 10 | 0% |
| | Piedecuesta | 13 | 12 | 13 | 38 | 1% |
| | Pitalito | 2 | 4 | 8 | 14 | 0% |
| | Puente Nacional | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Puerto Boyaca | - | 1 | 1 | 2 | 0% |
| | Purificacion | 3 | 8 | 4 | 15 | 0% |
| | Ramiriqui | 3 | 1 | - | 4 | 0% |
| | Salazar de las Palmas | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | San Gil | 2 | 5 | 10 | 17 | 0% |
| | San Vicente de Chucurri | - | 1 | 3 | 4 | 0% |
| | Santa Rosa de Viterbo | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Soacha | 104 | 141 | 89 | 334 | 6% |
| | Soata | 1 | 1 | 3 | 5 | 0% |
| | Socha | 3 | - | - | 3 | 0% |
| | Socorro | 1 | 2 | 2 | 5 | 0% |
| | Sogamoso | 5 | 6 | 8 | 19 | 0% |
| | Tunja | 11 | 23 | 19 | 53 | 1% |
| | Ubate | 4 | 3 | 2 | 9 | 0% |
| | Velez | 8 | 14 | 3 | 25 | 0% |
| | Zapatoca | 1 | 2 | 1 | 4 | 0% |
| | Zipaquira | 64 | 112 | 90 | 266 | 4% |
| | **Total** | **1.687** | **2.313** | **2.000** | **6.000** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Orinoquia = 539

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Orinoquia | Acacias | 8 | 17 | 31 | 56 | 10% |
| | Arauca | 3 | 1 | 1 | 5 | 1% |
| | Florencia | 21 | 48 | 54 | 123 | 23% |
| | Leticia | - | 1 | 2 | 3 | 1% |
| | Mocoa | 1 | 4 | 3 | 8 | 1% |
| | Orocue | 1 | 2 | - | 3 | 1% |
| | Paz de Ariporo | 4 | - | - | 4 | 1% |
| | Puerto Asis | 1 | 3 | 6 | 10 | 2% |
| | Puerto Carreño | 5 | 8 | - | 13 | 2% |
| | Puerto Inirida | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Puerto Lopez | 5 | 12 | 11 | 28 | 5% |
| | San Jose del Guaviare | - | 4 | 3 | 7 | 1% |
| | San Martin | 9 | 18 | 12 | 39 | 7% |
| | San Vicente del Caguan | 4 | 4 | 2 | 10 | 2% |
| | Sibundoy | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Villavicencio | 28 | 98 | 62 | 188 | 35% |
| | Yopal | 6 | 12 | 22 | 40 | 7% |
| | **Total** | **96** | **234** | **209** | **539** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD radicadas en el primer trimestre en la Región Pacífica = 1.144

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pacifica | Barbacoas | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Bolivar (Cauca) | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Buenaventura | 2 | - | 2 | 4 | 0% |
| | Buga | 6 | 8 | 9 | 23 | 2% |
| | Cali | 179 | 257 | 263 | 699 | 61% |
| | Caloto | - | - | 4 | 4 | 0% |
| | Cartago | - | 7 | 8 | 15 | 1% |
| | Guapi | - | 1 | 2 | 3 | 0% |
| | Ipiales | - | 5 | 4 | 9 | 1% |
| | Itsmina | - | 5 | 2 | 7 | 1% |
| | La Cruz | - | 1 | 1 | 2 | 0% |
| | La Union | 2 | 8 | 2 | 12 | 1% |
| | Nuqui | - | 3 | 1 | 4 | 0% |
| | Palmira | 24 | 30 | 38 | 92 | 8% |
| | Pasto | 32 | 47 | 61 | 140 | 12% |
| | Patia El Bordo | - | 2 | - | 2 | 0% |
| | Popayan | 13 | 11 | 15 | 39 | 3% |
| | Puerto Tejada | 5 | - | 2 | 7 | 1% |
| | Quibdo | 1 | 10 | 7 | 18 | 2% |
| | Roldanillo | 2 | 1 | 3 | 6 | 1% |
| | Samaniego | - | 1 | - | 1 | 0% |
| | Santander de Quilichao | 3 | 4 | 3 | 10 | 1% |
| | Sevilla | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| | Silvia | 1 | 1 | - | 2 | 0% |
| | Tulua | 9 | 8 | 10 | 27 | 2% |
| | Tumaco | 2 | 6 | 5 | 13 | 1% |
| | Tuquerres | - | - | 1 | 1 | 0% |
| | **Total** | **282** | **418** | **444** | **1.144** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Las 33 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Bogota Zona Centro | 530 | 708 | 577 | 1.815 | 18% |
| Bogota Zona Norte | 339 | 423 | 314 | 1.076 | 11% |
| Bogota Zona Sur | 297 | 381 | 398 | 1.076 | 11% |
| Cali | 179 | 257 | 263 | 699 | 7% |
| Cartagena | 89 | 124 | 131 | 344 | 3% |
| Soacha | 104 | 141 | 89 | 334 | 3% |
| Barranquilla | 110 | 109 | 101 | 320 | 3% |
| Zipaquira | 64 | 112 | 90 | 266 | 3% |
| Bucaramanga | 63 | 101 | 86 | 250 | 2% |
| Medellin Zona Norte | 59 | 89 | 88 | 236 | 2% |
| Medellin Zona Sur | 67 | 87 | 62 | 216 | 2% |
| Villavicencio | 28 | 98 | 62 | 188 | 2% |
| Ibague | 39 | 59 | 46 | 144 | 1% |
| Pasto | 32 | 47 | 61 | 140 | 1% |
| Rionegro | 23 | 82 | 33 | 138 | 1% |
| Cucuta | 28 | 56 | 48 | 132 | 1% |
| Florencia | 21 | 48 | 54 | 123 | 1% |
| Girardot | 21 | 58 | 32 | 111 | 1% |
| Facatativa | 24 | 38 | 40 | 102 | 1% |
| Soledad | 16 | 33 | 44 | 93 | 1% |
| Palmira | 24 | 30 | 38 | 92 | 1% |
| Monteria | 19 | 32 | 38 | 89 | 1% |
| Santa Marta | 15 | 28 | 38 | 81 | 1% |
| Armenia | 22 | 28 | 26 | 76 | 1% |
| Dosquebradas | 26 | 26 | 22 | 74 | 1% |
| Marinilla | 22 | 21 | 21 | 64 | 1% |
| Valledupar | 13 | 25 | 25 | 63 | 1% |
| La Mesa | 20 | 21 | 16 | 57 | 1% |
| Acacias | 8 | 17 | 31 | 56 | 1% |
| Sincelejo | 11 | 25 | 18 | 54 | 1% |
| Tunja | 11 | 23 | 19 | 53 | 1% |
| Fusagasuga | 12 | 12 | 27 | 51 | 1% |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSD vencidas por Región - ORIP = 694

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | Amalfi | - | 1 | - | 1 |
| | Dosquebradas | - | - | 1 | 1 |
| | Girardota | - | - | 3 | 3 |
| | Marinilla | 2 | 2 | 1 | 5 |
| | Puerto Berrio | - | - | 1 | 1 |
| | Rionegro | - | - | 2 | 2 |
| | Santa Rosa de Cabal | 1 | - | - | 1 |
| | Turbo | - | - | 1 | 1 |
| Caribe | Barranquilla | - | 6 | 1 | 7 |
| | Cerete | 3 | 2 | - | 5 |
| | Chimichagua | 2 | 2 | 1 | 5 |
| | Montelíbano | - | 1 | - | 1 |
| | Riohacha | 1 | - | - | 1 |
| | Sabanalarga | 3 | - | 1 | 4 |
| | San Juan del Cesar | - | 1 | - | 1 |
| | Sitionuevo | - | - | 1 | 1 |
| | Soledad | - | 2 | 3 | 5 |
| | Valledupar | 1 | - | - | 1 |
| Centro | Bogotá Zona Norte | 6 | 6 | 12 | 24 |
| | Bogotá Zona Centro | 74 | 97 | 180 | 351 |
| | Bogotá Zona Sur | 23 | 22 | 67 | 112 |
| | Cáqueza | - | - | 1 | 1 |
| | Cúcuta | - | 1 | - | 1 |
| | Facatativá | - | 2 | 3 | 5 |
| | Fresno | 1 | 1 | - | 2 |
| | Fusagasugá | - | - | 2 | 2 |
| | Girardot | 2 | 7 | 1 | 10 |
| | Ibagué | - | - | 1 | 1 |
| | La Mesa | 5 | 2 | 5 | 12 |
| | La Plata | - | - | 2 | 2 |
| | Melgar | - | 1 | - | 1 |
| | Moniquirá | - | 1 | 1 | 2 |
| | Pitalito | - | 1 | 1 | 2 |
| | Puerto Boyacá | - | - | 1 | 1 |
| | Purificación | - | 1 | - | 1 |
| | Soacha | 3 | 4 | 3 | 10 |
| | Socha | 1 | - | - | 1 |
| | Vélez | - | 1 | - | 1 |
| | Zipaquirá | 14 | 4 | 10 | 28 |
| Orinoquia | Florencia | 1 | - | 6 | 7 |
| | Puerto López | - | 6 | 3 | 9 |
| | San Vicente del Caguán | - | - | 1 | 1 |
| Pacífica | Cali | 11 | 3 | 7 | 21 |
| | Cartago | - | 1 | 1 | 2 |
| | La Unión | - | 3 | - | 3 |
| | Nuqui | - | 1 | - | 1 |
| | Palmira | 6 | 3 | 12 | 21 |
| | Pasto | - | 1 | - | 1 |
| | Popayán | 3 | 1 | - | 4 |
| | Quibdó | - | 1 | 3 | 4 |
| | Santander de Quilichao | 2 | - | - | 2 |
| | Tumaco | 2 | - | - | 2 |
| | **Total** | **167** | **188** | **339** | **694** |

Fuente: Plataforma SISG

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 3 | 3 | 9 | 15 | 2% |
| Caribe | 10 | 14 | 7 | 31 | 4% |
| Centro | 129 | 151 | 290 | 570 | 82% |
| Orinoquia | 1 | 6 | 10 | 17 | 2% |
| Pacifica | 24 | 14 | 23 | 61 | 9% |
| **Total** | **167** | **188** | **339** | **694** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Tipologías PQRSD

# Categorías PQRSD

| Tipologia - Categoria PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 1.580 | 2.362 | 2.759 | 6.701 | 42% |
| Quejas | 61 | 71 | 54 | 186 | 1% |
| Reclamos | 1.679 | 1.865 | 1.450 | 4.994 | 31% |
| Sugerencias | 1 | 2 | 3 | 6 | 0% |
| Denuncias por corrupcion | 4 | 5 | 1 | 10 | 0% |
| Peticion entre autoridades | 466 | 940 | 985 | 2.391 | 15% |
| Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo | - | - | - | - | 0% |
| Peticiones Incompletas | 218 | 335 | 393 | 946 | 6% |
| Traslado No competencia | 186 | 214 | 331 | 731 | 5% |
| Otros | 2 | - | - | 2 | 0% |
| Desistimiento expreso de la peticion | 3 | - | 3 | 6 | 0% |
| Felicitaciones | - | 2 | - | 2 | 0% |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Peticiones más relevantes

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Tramite registral | 263 | 409 | 457 | 1.129 | 17% |
| Informacion estado tramite registral | 226 | 391 | 298 | 915 | 14% |
| Información General Registral | 84 | 172 | 414 | 670 | 10% |
| Solicitud de correccion | 120 | 213 | 309 | 642 | 10% |
| Solicitud orientacion registral | 156 | 240 | 214 | 610 | 9% |
| Interés Particular | 109 | 264 | 159 | 532 | 8% |
| Tramite nivel central | 90 | 93 | 116 | 299 | 4% |
| Solicitud de Documentos | 70 | 72 | 124 | 266 | 4% |
| Solicitud orientacion notarial | 55 | 43 | 76 | 174 | 3% |
| Consultas Juridicas | 69 | 43 | 59 | 171 | 3% |
| Información General Notarial | 37 | 39 | 66 | 142 | 2% |
| Medida cautelar - embargo o levantamiento | 40 | 55 | 33 | 128 | 2% |
| Actualizacion base de datos | 32 | 37 | 39 | 108 | 2% |
| Información General formalización, restitución y protección de tierras | 10 | 25 | 34 | 69 | 1% |
| Consulta de propiedades (consulta indice de propietario) | 18 | 20 | 18 | 56 | 1% |
| Devolucion de dinero Certificado de Tradicion | 11 | 19 | 23 | 53 | 1% |
| Numero de matricula por traslado | 12 | 15 | 20 | 47 | 1% |
| Informacion estado solicitud correccion | 6 | 20 | 20 | 46 | 1% |
| Información General areas administrativas | 10 | 16 | 19 | 45 | 1% |
| Informacion estado proceso de registro | 12 | 6 | 27 | 45 | 1% |
| Recurso de apelacion | 13 | 18 | 11 | 42 | 1% |
| Certificado especial de pertenencia | 6 | 16 | 19 | 41 | 1% |
| Estado recurso apelacion | 8 | 9 | 17 | 34 | 1% |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Reclamos

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Tramite Registral | 644 | 753 | 632 | 2.029 | 41% |
| Demora tramite registral | 329 | 491 | 275 | 1.095 | 22% |
| Solicitud de corrección | 273 | 326 | 227 | 826 | 17% |
| Tramite Notarial | 104 | 123 | 140 | 367 | 7% |
| Demora proceso de registro | 171 | 4 | 3 | 178 | 4% |
| Servicios en Linea | 57 | 53 | 43 | 153 | 3% |
| Demora correccion | 25 | 25 | 34 | 84 | 2% |
| Mala prestacion del servicio registral | 23 | 14 | 27 | 64 | 1% |
| No prestacion del servicio registral | 9 | 17 | 8 | 34 | 1% |
| Mala prestacion del servicio catastro | 5 | - | 24 | 29 | 1% |
| Tramite Nivel Central | 8 | 4 | 10 | 22 | 0% |
| Mala prestacion del servicio notarial | 11 | 2 | 8 | 21 | 0% |
| Correccion base de datos | 4 | 11 | 1 | 16 | 0% |
| Informacion pagina Web | 1 | 9 | 1 | 11 | 0% |
| Demora en devolucion dinero derechos de registro | 4 | 5 | 1 | 10 | 0% |
| Agilizadores electronicos | - | 2 | 6 | 8 | 0% |
| Error de base de datos | 2 | 3 | 3 | 8 | 0% |
| Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1 | 5 | - | 6 | 0% |
| Licencias y certificaciones de Curadurías | 4 | 1 | 1 | 6 | 0% |
| No prestacion del servicio notarial | 1 | 3 | - | 4 | 0% |
| Solicitud de subsidio | 1 | 1 | 2 | 4 | 0% |
| Devolucion dinero servicios en linea | 1 | 2 | 1 | 4 | 0% |
| Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias | - | 2 | - | 2 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en Notaria | - | 2 | - | 2 | 0% |
| Atencion correo electronico | - | 2 | - | 2 | 0% |
| Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Mala prestacion del servicio curadurias | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Demora correccion error de digitacion u ortografico | - | - | 1 | 1 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en ORIP | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Demora actuacion administrativa | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Atencion Telefonica | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Demora actuacion administrativa | - | - | 1 | 1 | 0% |
| Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion | - | - | 1 | 1 | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en Catastro | - | - | - | - | 0% |
| Atencion Presencial | - | - | - | - | 0% |
| Incumplimiento horario de atencion en ORIP | - | - | - | - | 0% |
| Mala prestacion del servicio curadurias | - | - | - | - | 0% |
| Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | - | - | - | - | 0% |
| Falta de papel notarial | - | - | - | - | 0% |
| No prestacion del servicio curadurias | - | - | - | - | 0% |
| Atencion Chat | - | - | - | - | 0% |
| Mala prestacion del servicio Nivel Central | - | - | - | - | 0% |
| Demora devolucion de dinero Certificado de no Propiedad | - | - | - | - | 0% |
| Informacion General Registral | - | - | - | - | 0% |
| No prestacion del servicio nivel central | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **1.679** | **1.865** | **1.450** | **4.994** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Quejas

| Categoría | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Quejas | Notario | 27 | 32 | 22 | 81 | 44% |
| | Registrador de Instrumentos Publicos | 25 | 24 | 19 | 68 | 37% |
| | Funcionario (Planta global / ORIP) | 7 | 11 | 11 | 29 | 16% |
| | Curador | 1 | 2 | 2 | 5 | 3% |
| | Catastro | 1 | 2 | - | 3 | 2% |
| | Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | - | - | - | - | 0% |
| | **Total** | **61** | **71** | **54** | **186** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Categoria | Clase | Oficinas en el país | Cantidad de quejas | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|
| Quejas | Registradores de Instrumentos Publicos | 195 | 68 | 35% |
| | Notarios | 907 | 81 | 9% |
| | Curador | 75 | 5 | 7% |
| | Funcionarios (Planta global SNR / ORIP) | 2.259 | 29 | 1% |
| | Catastro | - | 3 | - |
| | **Total** | | **186** | |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Sugerencias

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sugerencias | Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos | - | 2 | 1 | 3 | 50% |
| | Notarias | 1 | - | 1 | 2 | 33% |
| | Nivel Central | - | - | 1 | 1 | 17% |
| | Catastro | - | - | - | - | 0% |
| | **Total** | **1** | **2** | **3** | **6** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Denuncias por corrupcion | Oficina de Registro de Instrumentos Publicos | 4 | 3 | - | 7 | 70% |
| | Notarias | - | 2 | 1 | 3 | 30% |
| | **Total** | **4** | **5** | **1** | **10** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones entre autoridades | 281 | 449 | 465 | 1.195 | 50% |
| Solicitud inscripcion medida cautelar | 81 | 196 | 207 | 484 | 20% |
| Solicitud cancelacion medida cautelar | 58 | 124 | 164 | 346 | 14% |
| Informacion sobre bienes inmuebles | 40 | 159 | 135 | 334 | 14% |
| Prohibicion de enajenar | 6 | 12 | 14 | 32 | 1% |
| **Total** | **466** | **940** | **985** | **2.391** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

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

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

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Peticiones incompletas

| Categoria | Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones incompletas | Peticiones incompletas | 218 | 335 | 393 | 946 | 100% |
| | **Total** | **218** | **335** | **393** | **946** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Traslado por No competencia

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Traslado | 64 | 92 | 153 | 309 | 42% |
| Notarias | 80 | 93 | 127 | 300 | 41% |
| Registraduria (Registros Civiles) | 35 | 24 | 45 | 104 | 14% |
| Catastro | 4 | 1 | 3 | 8 | 1% |
| Gobernaciones (Impuesto de Registro) | 2 | 3 | 2 | 7 | 1% |
| Curadurias | 1 | 1 | 1 | 3 | 0% |
| Certificado hijo unico | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **186** | **214** | **331** | **731** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categorías PQRSD – Otros

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Otros | 2 | - | - | 2 | 100% |
| **Total** | **2** | **-** | **-** | **2** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Desistimiento expreso de la peticion | 3 | - | 3 | 6 | 100% |
| **Total** | **3** | **-** | **3** | **6** | **100%** |

## Categorías PQRSD – Felicitaciones

| Clase | Enero | Febrero | Marzo | Total Primer Trimestre | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|---|
| Felicitaciones | - | 2 | - | 2 | 100% |
| **Total** | **-** | **2** | **-** | **2** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el primer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 15.967 PQRSD equivalente al 41%, seguido del canal telefónico con 7.825 atenciones, equivalente al 20%, en tercer lugar el canal chat con 5.912 atenciones equivalente al 15%, en cuarto lugar el correo electrónico con 5.378 solicitudes de información atendidas, equivalente al 14% y finalmente la atención presencial con 3.704 atenciones, equivalente al 10%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 15.967, de las cuales se vencieron 842 PQRSD, equivalente al 5,2%, es decir, que el 94% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 15.967 equivalente a un 41% del total de las PQRSD radicadas en el primer trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 5.439 y en las ORIP 10.033. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue marzo con 5.975, seguido de febrero con 5.794 y por último enero con 4.198 PQRSD.

- Para atender las 7.825 llamadas telefónicas durante el primer trimestre, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 2.597 llamadas equivalente al 33%, la *1272* atendió 1.880 llamadas equivalente al 24%, la *1217* atendió 1.834 llamadas equivalente al 23%, la *1269* atendió 1.265 llamadas equivalente al 16 % y la *1168* atendió 249 llamadas equivalente al 3%.

- Se recibieron 5.378 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 14% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 3.999 se respondieron de manera inmediata y 1.379 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 2.780, equivalente al 47%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 767, equivalente al 13%, Dirección Técnica de Registro con 517, equivalente al 9%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 385, equivalente al 6% y la Dirección Administrativa y Financiera con 282, equivalente al 5%.

- En el Nivel Central, se vencieron 148 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 94, equivalente al 64%, Dirección Técnica de Registro con 13, equivalente al 9%, Dirección de Talento Humano con 11, equivalente al 7%, Dirección Administrativa y Financiera con 6 equivalente al 4%, Dirección de Administración Notarial con 6, equivalente al 4%, Dirección de Contratación con 5 equivalente al 3% y Delegada para el Notariado con 4 equivalente al 3% entre otras.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 10.033 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 6.000, equivalente al 60%, Caribe con 1.319, equivalente al 13%, Pacífica con 1.144, equivalente al 11%, Andina con 1.031, equivalente al 10% y Orinoquia con 539, equivalente al 5%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 694 PQRSD, distribuidas así: Centro con 570, equivalente al 82%, Pacífica con 61 equivalente al 9%, Caribe con 31, equivalente al 4%, Orinoquia con 17 equivalente al 2% y Andina con 15, equivalente al 2%.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.815 equivalente al 18%, Bogotá Zona Norte con 1.076, equivalente al 11%, Bogotá Zona Sur con 1.076, equivalente al 11%, Cali con 699 equivalente al 7%, Cartagena con 344, equivalente al 3%, Soacha con 334, equivalente al 3%, Barranquilla con 320 equivalente al 3%, Zipaquirá con 266 equivalente al 3%, Bucaramanga con 250 equivalente al 3%, Medellín Zona Norte con 236 equivalente al 2%, Medellín Zona Sur con 216 equivalente al 2% y Villavicencio con 188 equivalente al 2% entre otros.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 6.701, equivalente al 42%. En segundo lugar están los reclamos con 4.994, equivalente al 31%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 2.391, equivalente al 15%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 946 equivalente al 6%. En quinto lugar los traslados por no competencia con 731, equivalente al 5% y en sexto lugar las quejas con 186 equivalente al 1%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron los trámites registrales con 1.129 equivalente al 17%. En segundo lugar la información estado trámite registral con 915 equivalente al 14%. En tercer lugar la información general registral con 670 equivalente al 10%. En cuarto lugar las solicitudes de corrección con 642 equivalente al 10%. En quinto lugar solicitud orientación registral con 610 equivalente al 9%. En sexto lugar interés particular con 532 equivalente al 8% y los trámites del nivel central con 299 equivalente al 4% entre otros.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las 186 quejas equivalen al 1%, del total de PQRSD recibidas durante el trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 68 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 35%. De 907 Notarias, se presentaron 81 quejas contra notarios, lo que equivale al 9%. De 75 Curadurías, se presentaron 5 quejas contra Curadores, lo que equivale al 7%, se presentaron 29 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) lo que equivale al 1% y se presentaron 3 quejas contra Catastro.

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 2.029 equivalente al 41%, demora en el trámite registral con 1.095 equivalente al 22%, solicitud de corrección con 826 equivalente al 17%, tramites notariales con 367, equivalente al 7% , demora proceso de registro con 178 equivalente al 4%, servicios en línea con 153 equivalente al 3%, demora corrección con 84 equivalente al 2%, mala prestación del servicio registral con 64 equivalente al 1% entre otros.

- Se recibieron 2.391 peticiones entre autoridades equivalente al 15% del total de PQRSD recibidas durante el trimestre: 1.195 peticiones entre autoridades, 484 solicitudes de inscripción medida cautelar, 346 solicitudes cancelación medida cautelar, 334 información sobre bienes inmuebles y 32 prohibiciones de enajenar.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 731 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 309 traslados, a notarias 300, 104 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 7 Gobernaciones (Impuesto de registro) y 3 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, 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.