PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CUARTO TRIMESTRE 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

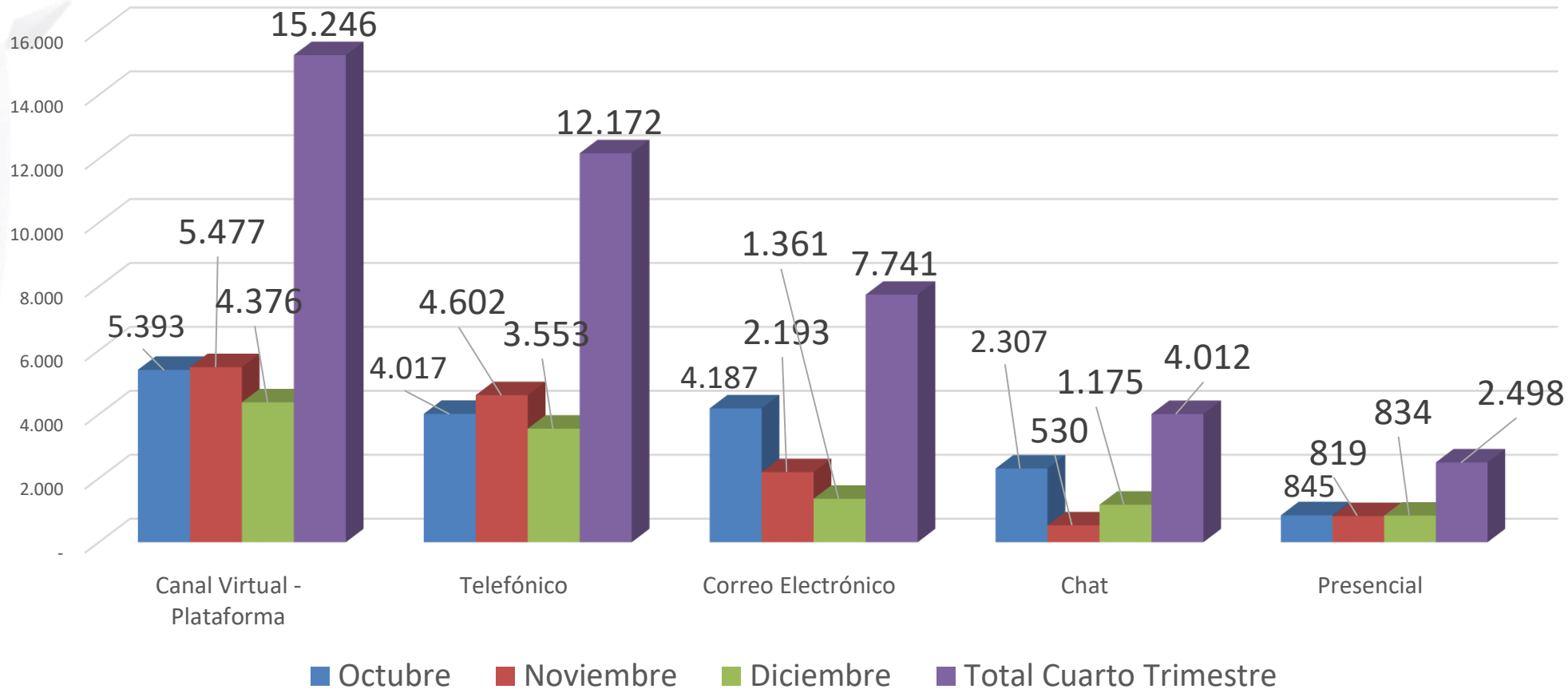
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	5.393	5.477	4.376	15.246	37%
Telefónico	4.017	4.602	3.553	12.172	29%
Correo Electrónico	4.187	2.193	1.361	7.741	19%
Chat	2.307	530	1.175	4.012	10%
Presencial	845	819	834	2.498	6%
Total	**16.749**	**13.621**	**11.299**	**41.669**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 15.246

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.084	2.069	1.594	5.747	38%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	3.309	3.408	2.782	9.499	62%
Total	**5.393**	**5.477**	**4.376**	**15.246**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 303

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	8	1	-	9	3%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	77	87	130	294	97%
Total	**85**	**88**	**130**	**303**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canales de entrada

Canal de Entrada - Dependencia	Octubre		Noviembre		Diciembre		Cuarto Trimestre	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.426	1.909	1.442	2.130	1.098	1.661	3.966	5.700
Correspondencia física	58	20	30	14	25	15	113	49
Presencial en OAC	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono	-	2	3	1	3	-	6	3
Ventanilla	72	70	52	58	48	49	172	177
Web	528	1.308	542	1.205	420	1.057	1.490	3.570
Total	**2.084**	**3.309**	**2.069**	**3.408**	**1.594**	**2.782**	**5.747**	**9.499**
		5.393		**5.477**		**4.376**		**15.246**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 626

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	157	169	114	440
Canal Virtual - Plataforma ORIP	49	65	72	186
Total	**206**	**234**	**186**	**626**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Delegada para el Notariado	2	-	-	2
Delegada para el Registro	18	17	14	49
Delegada para P.R.F. de Tierras	17	15	8	40
Despacho del Superintendente	1	-	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	11	17	9	37
Direccion de Administracion Notarial	3	8	3	14
Direccion de Contratacion	2	2	1	5
Dirección de Talento Humano	5	5	3	13
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	7	3	11	21
Dirección Regional Andina	-	-	-	-
Direccion Regional Caribe	-	-	-	-
Dirección Regional Centro	-	-	-	-
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-
Dirección Regional Pacifica	-	-	1	1
Dirección Tecnica de Registro	31	31	29	91
Oficina Asesora de Planeacion	3	1	-	4
Oficina Asesora Juridica	18	24	11	53
Oficina de Atención al Ciudadano	28	21	12	61
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	3
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	8	7	7	22
Secretaria General	1	14	-	15
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2	4	2	8
Total	**157**	**169**	**114**	**440**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Acacias	1	-	-	1
Arauca	1	-	1	2
Armenia	-	3	3	6
Barichara		1	-	1
Barrancabermeja	-	-	1	1
Barranquilla	-	1	1	2
Bogota Zona Norte	12	13	6	31
Bogota Zona Centro	3	9	10	22
Bogota Zona Sur	10	-	12	22
Buga	2	-	-	2
Cali	-	5	3	8
Cartagena	-	8	2	10
Chaparral	1	-	1	2
Choconta	-	-	2	2
Cucuta	1	-	1	2
Dabeiba		1	-	1
Duitama	1	-	-	1
Facatativa	-	-	12	12
Florencia	2	-	-	2
Girardota	-	2	-	2
Guaduas	-	2	2	4
Ibague	-	1	1	2
La Dorada	-	-	1	1
La Union	2	2	-	4
Leticia	-	2	-	2
Medellin Zona Sur	1	-	-	1
Monteria	-	1	-	1
Palmira	-	4	-	4
Pereira	-	-	1	1
Piedecuesta	1	-	2	3
Quibdo	2	-	-	2
Rionegro	-	-	1	1
San Juan del Cesar	1	-	-	1
Santa Marta	1	1	-	2
Santa Rosa de Viterbo	-	1	-	1
Sincelejo	1	1	2	4
Sogamoso	2	2	-	4
Soledad	2	1	-	3
Tunja	-	4	4	8
Ubate	1	-	1	2
Velez	1	-	1	2
Villavicencio	-	-	1	1
Total	**49**	**65**	**72**	**186**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.393	5.477	4.376	15.246
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	206	234	186	626
% No Conforme	**3,82%**	**4,27%**	**4,25%**	**4,11%**

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 cuarto 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 = 5.747

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	867	949	652	2.468	43%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	299	274	240	813	14%
Dirección Tecnica de Registro	195	151	126	472	8%
Delegada para P.R.F de Tierras	138	149	90	377	7%
Dirección Administrativa y Financiera	121	165	86	372	6%
Oficina Asesora Juridica	127	112	105	344	6%
Delegada para el Registro	107	84	116	307	5%
Direccion de Administracion Notarial	102	57	47	206	4%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	47	45	45	137	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	28	31	46	105	2%
Dirección de Talento Humano	22	31	14	67	1%
Direccion de Contratacion	5	11	8	24	0%
Oficina de Tecnologias de la Información	10	2	12	24	0%
Secretaria General	9	3	1	13	0%
Oficina Asesora de Planeacion	3	3	2	8	0%
Delegada para el Notariado	1	1	1	3	0%
Direccion Regional Centro	-	-	3	3	0%
Despacho del Superintendente	2	-	-	2	0%
Direccion Regional Andina	1	-	-	1	0%
Direccion Regional Caribe	-	1	-	1	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-		-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-		-	0%
Total	**2.084**	**2.069**	**1.594**	**5.747**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas en el Nivel Central = 9

Dependencia del Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	6	1	-	7
Dirección Tecnica de Registro	2	-	-	2
Total	**8**	**1**	**-**	**9**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

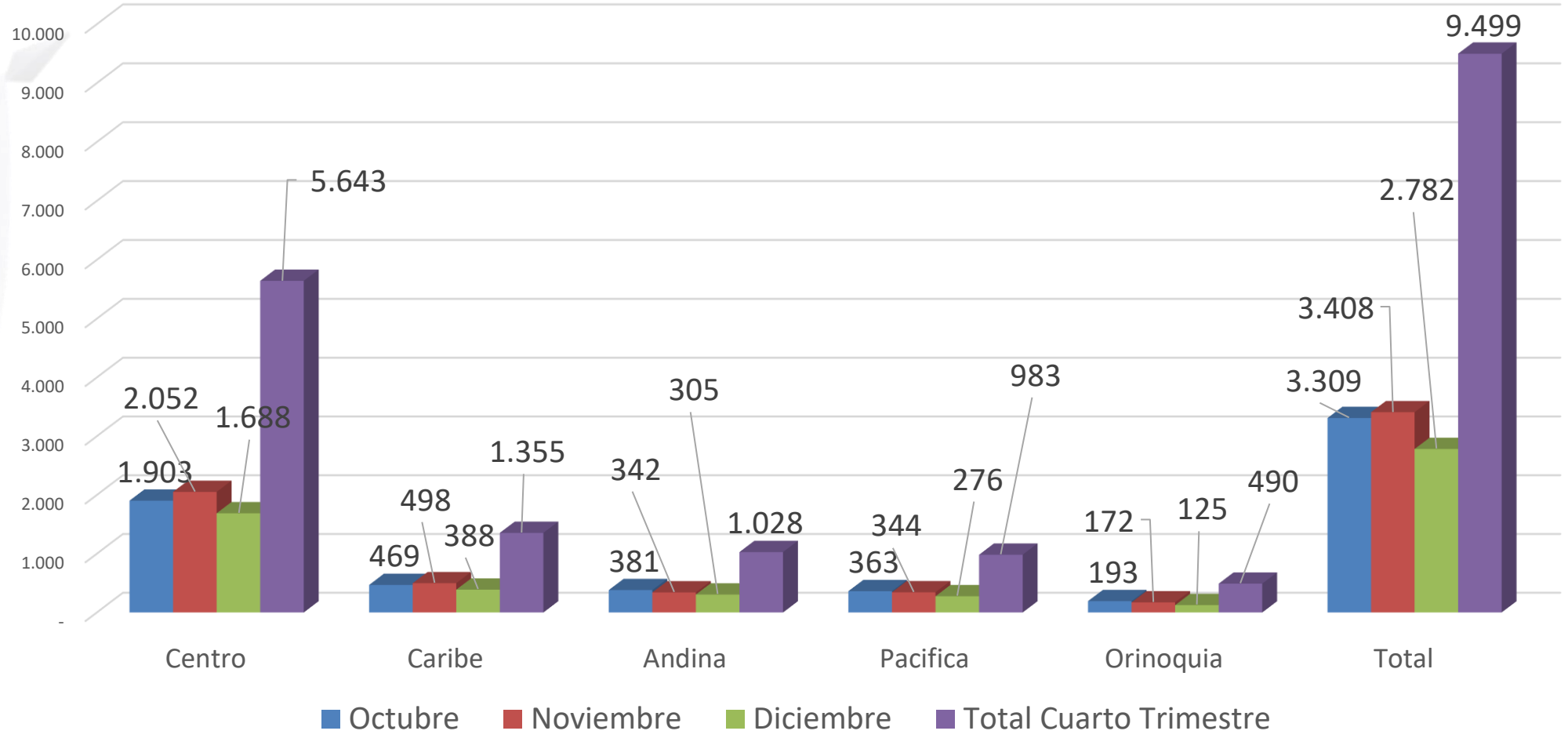
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 9.499

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Centro	1.903	2.052	1.688	5.643	59%
Caribe	469	498	388	1.355	14%
Andina	381	342	305	1.028	11%
Pacifica	363	344	276	983	10%
Orinoquia	193	172	125	490	5%
Total	**3.309**	**3.408**	**2.782**	**9.499**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Andina = 1.028

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Medellín Zona Norte	108	81	71	260	25%
Medellin Zona Sur	53	80	60	193	19%
Armenia	36	25	26	87	8%
Rionegro	22	28	26	76	7%
Manizales	29	17	14	60	6%
Pereira	22	21	14	57	6%
Marinilla	21	16	17	54	5%
Dosquebradas	16	8	21	45	4%
Girardota	5	10	6	21	2%
Apartado	3	11	4	18	2%
Caucasia	8	3	2	13	1%
Turbo	7	3	3	13	1%
Santa Fe de Antioquia	2	7	2	11	1%
Santo Domingo	2	3	4	9	1%
Sopetran	3	5	1	9	1%
Belen de Umbria	4	2	2	8	1%
Frontino	3	-	5	8	1%
Puerto Berrio	2	2	4	8	1%
Santa Rosa de Cabal	2	1	5	8	1%
Segovia	3	3	2	8	1%
Calarca	2	2	3	7	1%
Neira	5	-	1	6	1%
La Dorada	3	1	1	5	0%
Bolivar	-	1	3	4	0%
Dabeiba	-	3	1	4	0%
Fredonia	3	1	-	4	0%
Pensilvania	4	-	-	4	0%
Anserma	2	-	1	3	0%
Apia	2	1	-	3	0%
Salamina	-	2	1	3	0%
Santa Rosa de Osos	3	-	-	3	0%
Andes	2	-	-	2	0%
La Ceja	-	2	-	2	0%
Riosucio	-	1	1	2	0%
Urrao	1	-	1	2	0%
Yarumal	1	1	-	2	0%
Aguadas	-	1	-	1	0%
Amalfi	-	-	1	1	0%
Filandia	-	-	1	1	0%
Manzanares	-	-	1	1	0%
Santa Barbara	1	-	-	1	0%
Sonson	1	-	-	1	0%
Total	**381**	**342**	**305**	**1.028**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Caribe = 1.355

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Cartagena	154	144	85	383	28%
Barranquilla	95	152	110	357	26%
Monteria	28	41	11	80	6%
Sincelejo	15	14	33	62	5%
Soledad	26	16	20	62	5%
Santa Marta	17	22	16	55	4%
Valledupar	24	16	13	53	4%
El Carmen de Bolivar	19	5	10	34	3%
Lorica	10	9	9	28	2%
Cerete	11	7	9	27	2%
San Juan del Cesar	8	5	12	25	2%
Riohacha	13	8	2	23	2%
Aguachica	5	2	14	21	2%
Sabanalarga	10	7	4	21	2%
Plato	5	9	3	17	1%
Chimichagua	3	8	5	16	1%
San Andres Isla	4	6	4	14	1%
Montelibano	4	3	2	9	1%
Sahagun	3	4	2	9	1%
Corozal	1	3	3	7	1%
Maicao	4	1	2	7	1%
Chinu	3	2	1	6	0%
El Banco	-	3	3	6	0%
Magangue	3	1	2	6	0%
Cienaga	-	2	3	5	0%
San Marcos	-	2	3	5	0%
Since	-	4	1	5	0%
Mompos	2	-	2	4	0%
Fundacion	-	1	2	3	0%
Simiti	1	-	2	3	0%
Sitionuevo	1	1	-	2	0%
Total	**469**	**498**	**388**	**1.355**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Centro = 5.643

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Bogotá Zona Centro	602	632	506	1.740	31%
Bogota Zona Norte	373	411	335	1.119	20%
Bogota Zona Sur	336	392	296	1.024	18%
Soacha	96	73	94	263	5%
Bucaramanga	52	72	49	173	3%
Facatativa	54	48	51	153	3%
Cucuta	50	65	22	137	2%
Zipaquira	61	-	56	117	2%
Tunja	47	33	26	106	2%
Ibague	27	38	30	95	2%
Girardot	31	28	20	79	1%
Neiva	16	12	19	47	1%
Fusagasuga	12	11	14	37	1%
Zapatoca	1	36	-	37	1%
La Mesa	11	10	15	36	1%
Piedecuesta	14	9	6	29	1%
Espinal	8	6	13	27	0%
Sogamoso	8	9	9	26	0%
Barrancabermeja	8	13	3	24	0%
Duitama	5	4	13	22	0%
Purificacion	6	10	5	21	0%
Velez	3	11	7	21	0%
Ocaña	5	9	6	20	0%
Garzon	5	6	8	19	0%
San Gil	3	3	12	18	0%
Chiquinquira	2	8	6	16	0%
Moniquira	2	6	8	16	0%
Pitalito	6	7	3	16	0%
Gacheta	3	8	1	12	0%
Melgar	3	4	5	12	0%
Ubate	1	6	5	12	0%
Armero	6	2	3	11	0%
Chaparral	3	6	2	11	0%
Choconta	1	8	2	11	0%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Centro = 5.643

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Socorro	8	2	1	11	0%
Guaduas	2	4	4	10	0%
Guamo	3	5	1	9	0%
Ambalema	2	6	-	8	0%
Honda	3	3	2	8	0%
Pacho	3	5	-	8	0%
Ramiriqui	2	4	2	8	0%
Barichara	-	6	1	7	0%
Fresno	4	-	3	7	0%
Guateque	3	3	1	7	0%
San Vicente de Chucurri	1	-	6	7	0%
Cajamarca	-	5	-	5	0%
La Palma	1	2	2	5	0%
Caqueza	1	1	2	4	0%
Pamplona	-	2	2	4	0%
Convencion	-	-	3	3	0%
El Cocuy	1	1	1	3	0%
Soata	-	-	3	3	0%
Cachira	-	2	-	2	0%
Chinacota	1	-	1	2	0%
Contratacion	1	1		2	0%
Garagoa	1	-	1	2	0%
La Plata	-	2	-	2	0%
Malaga	2	-	-	2	0%
Puente Nacional	-	1	1	2	0%
Charala	1	-	-	1	0%
Libano	-	-	1	1	0%
Miraflores	1	-	-	1	0%
Salazar de las Palmas	1	-	-	1	0%
Santa Rosa de Viterbo	-	1	-	1	0%
Total	**1.903**	**2.052**	**1.688**	**5.643**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Orinoquia = 490

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Villavicencio	60	50	33	143	29%
Florencia	40	40	23	103	21%
Yopal	22	10	22	54	11%
Acacias	11	23	11	45	9%
San Martin	18	12	14	44	9%
Puerto Lopez	15	8	8	31	6%
Paz de Ariporo	2	3	8	13	3%
Puerto Asis	4	7	1	12	2%
Puerto Carreño	6	4	1	11	2%
San Vicente del Caguan	5	1	2	8	2%
San Jose del Guaviare	2	5	-	7	1%
Arauca	4	2	-	6	1%
Mocoa	1	3	1	5	1%
Orocue	1	1	1	3	1%
Leticia	-	2	-	2	0%
Sibundoy	1	1	-	2	0%
Puerto Inirida	1	-	-	1	0%
Total	**193**	**172**	**125**	**490**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el cuarto trimestre en la Región Pacífica = 983

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Cali	185	208	157	550	56%
Pasto	45	35	31	111	11%
Palmira	25	33	31	89	9%
Popayan	33	19	13	65	7%
Puerto Tejada	21	5	2	28	3%
Buga	8	4	8	20	2%
Santander de Quilichao	8	5	7	20	2%
Tulua	9	4	4	17	2%
Caloto	1	3	5	9	1%
Cartago	3	4	2	9	1%
Buenaventura	2	3	3	8	1%
Quibdo	2	2	4	8	1%
Roldanillo	4	3	-	7	1%
Ipiales	-	3	3	6	1%
La Cruz	3	3	-	6	1%
La Union	4	2	-	6	1%
Patia El Bordo	3	-	3	6	1%
Samaniego	2	3	1	6	1%
Bolivar (Cauca)	1	2	-	3	0%
Tuquerres	-	1	2	3	0%
Sevilla	1	1	-	2	0%
Barbacoas	1	-	-	1	0%
Itsmina	1	-	-	1	0%
Nuqui	-	1	-	1	0%
Silvia	1	-	-	1	0%
Total	**363**	**344**	**276**	**983**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Centro	602	632	506	1.740	18%
Bogota Zona Norte	373	411	335	1.119	12%
Bogota Zona Sur	336	392	296	1.024	11%
Cali	185	208	157	550	6%
Cartagena	154	144	85	383	4%
Barranquilla	95	152	110	357	4%
Soacha	96	73	94	263	3%
Medellin Zona Norte	108	81	71	260	3%
Medellin Zona Sur	53	80	60	193	2%
Bucaramanga	52	72	49	173	2%
Facatativa	54	48	51	153	2%
Villavicencio	60	50	33	143	2%
Cucuta	50	65	22	137	1%
Zipaquira	61	-	56	117	1%
Pasto	45	35	31	111	1%
Tunja	47	33	26	106	1%
Florencia	40	40	23	103	1%
Ibague	27	38	30	95	1%
Palmira	25	33	31	89	1%
Armenia	36	25	26	87	1%
Monteria	28	41	11	80	1%
Girardot	31	28	20	79	1%
Rionegro	22	28	26	76	1%
Popayan	33	19	13	65	1%
Sincelejo	15	14	33	62	1%
Soledad	26	16	20	62	1%
Manizales	29	17	14	60	1%
Pereira	22	21	14	57	1%
Santa Marta	17	22	16	55	1%
Marinilla	21	16	17	54	1%
Yopal	22	10	22	54	1%
Valledupar	24	16	13	53	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 307

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Tercer Trimestre
Andina	Armenia	1	-	-	1
	Belen de Umbria	-	-	1	1
	Calarca	-	-	1	1
	Marinilla	2	1	1	4
	Santa Rosa de Cabal	-	-	1	1
	Segovia	-	-	1	1
	Sopetran	1	1	-	2
Caribe	Cerete	-	-	1	1
	Corozal	-	-	2	2
	Plato	-	-	2	2
	San Juan del Cesar	-	-	3	3
	Sahagun	-	-	2	2
	Sincelejo	2	-	-	2
	Sitionuevo	1	-	-	1
	Soledad	1	-	-	1
	Valledupar	-	-	2	2
Centro	Armero	1	-	-	1
	Bogota Zona Norte	1	5	3	9
	Bogota Zona Centro	34	42	53	129
	Bogota Zona Sur	5	10	14	29
	Caqueza	-	-	1	1
	Cucuta	-	-	1	1
	El Cocuy	1	-	-	1
	Facatativa	-	-	2	2
	Fresno	-	-	1	1
	Facatativa	2	1	-	3
	La Mesa	2	2	4	8
	La Plata	-	2	-	2
	Melgar	1	-	1	2
	Moniquira	-	-	1	1
	Neiva	-	-	1	1
	Ocaña	1	-	-	1
	Pitalito	-	1	2	3
	Purificacion	-	1	-	1
	Soacha	-	-	2	2
	Ubate	-	-	1	1
	Velez	-	-	3	3
	Zipaquira	8	5	6	19
Orinoquia	Florencia	5	8	-	13
	Paz de Ariporo	-	-	4	4
	Puerto Lopez	-	1	1	2
	San Martin	-	-	3	3
Pacifica	Cali	4	5	5	14
	Cartago	-	1	-	1
	Palmira	-	1	2	3
	Pasto	3	-	-	3
	Popayan	-	-	1	1
	Santander de Quilichao	-	-	1	1
	Tulua	1	-	-	1
	Total	**77**	**87**	**130**	**294**

Direcciones Regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Andina	4	2	5	11
Caribe	4	-	12	16
Centro	56	69	96	221
Orinoquia	5	9	8	22
Pacifica	8	7	9	24
Total	**77**	**87**	**130**	**294**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Tipologia - Categoria PQRSD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Peticiones	3.063	2.861	2.249	8.173
Quejas	88	97	93	278
Reclamos	1.046	1.010	1.073	3.129
Sugerencias	5	3	1	9
Denuncias por corrupcion	-	-	-	-
Peticion entre Autoridades	637	677	511	1.825
Defensoria del Pueblo	-	1	-	1
Peticiones Incompletas	265	342	216	823
Traslado No Competencia	269	248	223	740
Otros	4	1	1	6
Desistimiento expreso de la peticion	4	3	3	10
Felicitaciones	1	-	-	1

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones más relevantes

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Informacion estado tramite registral	467	480	396	1.343	16%
Solicitud de correccion	471	391	311	1.173	14%
Tramite registral	392	370	299	1.061	13%
Solicitud orientacion registral	280	238	117	635	8%
Información General Registral	176	168	214	558	7%
Interés Particular	176	206	109	491	6%
Consultas Juridicas	113	94	82	289	4%
Tramite nivel central	92	95	90	277	3%
Solicitud de Documentos	95	109	63	267	3%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	88	93	55	236	3%
Solicitud orientacion notarial	93	64	57	214	3%
Informacion estado proceso de registro	64	71	74	209	3%
Información General Notarial	60	44	49	153	2%
Actualizacion base de datos	66	31	54	151	2%
Informacion estado solicitud correccion	41	38	28	107	1%
Información General formalización, restitución y protección de Tierras	36	41	23	100	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	36	24	21	81	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	25	21	25	71	1%
Información General areas administrativas	14	50	6	70	1%
Certificado especial de pertenencia	20	36	13	69	1%
Numero de matricula por traslado	27	18	17	62	1%
Estado recurso apelacion	16	14	23	53	1%
Recurso de reposicion	21	13	13	47	1%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Reclamos

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Tramite Registral	352	259	469	1.080	35%
Demora tramite registral	170	232	181	583	19%
Solicitud de correccion	162	169	113	444	14%
Tramite Notarial	133	93	106	332	11%
Demora en proceso de registro	104	87	112	303	10%
No prestacion del servicio registral	9	91	9	109	3%
Servicios en linea	40	22	19	81	3%
Demora correccion	20	26	15	61	2%
Mala prestacion del servicio registral	16	8	15	39	1%
No prestacion del servicio notarial	15	2	2	19	1%
Mala prestacion del servicio notarial	7	4	7	18	1%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	3	5	12	0%
Licencias y certificaciones de Curadurias	3	2	6	11	0%
Tramite Nivel Central	4	4	3	11	0%
Mala prestacion del servicio catastro	2	2	3	7	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	1	1	3	0%
Demora actuacion administrativa	1	1	1	3	0%
Error de base de datos	1	-	1	2	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	-	-	2	2	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	-	1	2	0%
Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	-	-	1	1	0%
Solicitud de subsidio	-	1	-	1	0%
Devolucion dinero servicios en linea	-	1	-	1	0%
Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	-	-	1	1	0%
Correccion base de datos	1	-	-	1	0%
Atencion Presencial	-	1	-	1	0%
Atencion correo electronico		1	-	1	0%
Total	**1.046**	**1.010**	**1.073**	**3.129**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Quejas

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Notario	49	47	40	136	49%
Registradores de Instrumentos Publicos	31	40	46	117	42%
Funcionario (Planta global / ORIP)	5	6	4	15	5%
Curador	2	4	1	7	3%
Catastro	1	-	2	3	1%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	0%
Total	**88**	**97**	**93**	**278**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas presentadas en el cuarto trimestre	Porcentaje
Registradores de Instrumentos Publicos	195	117	60%
Notarios	907	136	15%
Curador	75	7	9%
Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	15	1%
Catastro	-	3	-
Total		**278**	

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Sugerencias

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	3	1	-	4	44%
Notarias	2	1	1	4	44%
Nivel Central	-	1	-	1	11%
Catastro	-	-	-	-	0%
Total	**5**	**3**	**1**	**9**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción

Durante el cuarto trimestre de 2021 no se presentaron denuncias por corrupción.

Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	405	377	321	1.103	60%
Solicitud inscripcion medida cautelar	81	124	71	276	15%
Informacion sobre bienes inmuebles	68	91	71	230	13%
Solicitud cancelacion medida cautelar	67	78	44	189	10%
Prohibicion de enajenar	16	7	4	27	1%
Total	**637**	**677**	**511**	**1.825**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	-	1	-	1	100%
Total	**-**	**1**	**-**	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones incompletas

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Peticiones incompletas	265	342	216	823	100%
Total	**265**	**342**	**216**	**823**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Traslado por No competencia

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Notarias	123	107	105	335	45%
Traslado	97	92	76	265	36%
Registraduria (Registros Civiles)	43	40	31	114	15%
Catastro	1	5	7	13	2%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	4	2	4	10	1%
Curadurias	1	2	-	3	0%
Total	**269**	**248**	**223**	**740**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Otros

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Otros	4	1	1	6	100%
Total	**4**	**1**	**1**	**6**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	4	3	3	10	100%
Total	**4**	**3**	**3**	**10**	**100%**

Categorías PQRSD – Felicitaciones

Clase	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre	Porcentaje
Felicitaciones	1			1	100%
Total	**1**	**-**	**-**	**1**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el cuarto trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 15.246 PQRSD, equivalente al 37%, seguido del telefónico con 12.172 atenciones, equivalente al 29%, el correo electrónico con 7.741 solicitudes de información atendidas, equivalente al 19%, en cuarto lugar el chat con 4.012 atenciones equivalente al 10% y por último el canal presencial con 2.498 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 6%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 15.246, de las cuales se vencieron 303 PQRSD, equivalente al 1,98%, es decir, que el 98% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 15.246 equivalente a un 37% del total de las PQRSD radicadas en el cuarto trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 5.747 y en las ORIP 9.499. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones por dicho canal fue el mes de noviembre con 5.477, seguido por octubre con 5.393 y por último diciembre con 4.376 PQRSD.

- Para atender las 12.172 llamadas telefónicas durante el cuarto trimestre, se utilizaron cinco extensiones: la *1172* atendió 2.677 llamadas equivalente al 22%, la *1080* atendió 2.607 llamadas equivalente al 21%, la *1272* atendió 2.578 llamadas equivalente al 21%, la *1269* atendió 2.328 llamadas equivalente al 19 % y la *1217* atendió 1.982 llamadas equivalente al 16%.

- Se recibieron 7.741 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 19% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 3.020 se respondieron de manera inmediata y 4.721 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 2.468, equivalente al 43%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 813, equivalente al 14%, Dirección Técnica de Registro con 472, equivalente al 8%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 377, equivalente al 7% y la Dirección Administrativa y Financiera con 373, equivalente al 6%.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 9.499 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 5.643, equivalente al 59%, Caribe con 1.355, equivalente al 14%, Andina con 1.028, equivalente al 11%, Pacífica con 983, equivalente al 10% y Orinoquia con 490, equivalente al 5%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 294 PQRSD, distribuidas así: Centro con 221, equivalente al 75%, Pacífica con 24, equivalente al 8%, Orinoquia con 22, equivalente al 7%, Caribe con 16, equivalente al 5% y la Andina con 11 equivalente al 4%.

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.740 equivalente al 18%, Bogotá Zona Norte con 1.119, equivalente al 12%, Bogotá Zona Sur con 1.024, equivalente al 11%, Cali con 550, equivalente al 6%, Cartagena con 383, equivalente al 4%, Barranquilla con 357, equivalente al 4% y Soacha con 263, equivalente al 3%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 8.173, equivalente al 55%. En segundo lugar están los reclamos con 3.129, equivalente al 21%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 1.825, equivalente al 12%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 823, equivalente al 5%. En quinto lugar los traslados no competencia con 740, equivalente al 5%. y en sexto lugar las quejas con 278, equivalente al 2%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron la información sobre el trámite registral con 1.343, equivalente al 16%. En segundo lugar las solicitudes de corrección con 1.173, equivalente al 14%. En tercer lugar trámite registral con 1.061, equivalente al 13. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 635, equivalente al 8% y en quinto lugar información general registral con 558, equivalente al 7%.

- Las 278 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 117 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 60%. De 907 Notarias, se presentaron 136 quejas contra notarios, lo que equivale al 15%. De 75 Curadurías, se presentaron 7 quejas contra Curadores, lo que equivale al 9% y se presentaron 15 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 1.080 equivalente al 35%, demora trámite registral con 583, equivalente al 19%, solicitud de corrección con 444 equivalente al 14%, tramites notariales con 332, equivalente al 10% , demora en proceso de registro con 303 equivalente al 10% y no prestación del servicio registral con 109, equivalente al 3%.

- Se recibieron 1.825 peticiones entre autoridades equivalente al 12% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre: 1.103 peticiones entre autoridades, 276 solicitudes de inscripción medida cautelar, 230 información sobre bienes inmuebles, 189 solicitudes cancelación medida cautelar y 27 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 740 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 335 a notarias, 265 traslados, 114 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 13 a Catastro, 10 Gobernaciones (Impuesto de registro) y 3 a Curadurias.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En los diferentes canales de atención al ciudadano, durante el cuarto trimestre se generó un decrecimiento del 14% pasando de 48.266 solicitudes en el tercer trimestre a 41.669.

- El canal virtual – plataforma, generó un decrecimiento del 14% pasando de 17.712 PQRSD radicadas durante el tercer trimestre a 15.246 PQRSD en el cuarto trimestre.

- Los reclamos disminuyeron en un 17% pasando de 3.760 en el tercer trimestre a 3.129 en el cuarto trimestre.

- El porcentaje de las quejas recibidas, aumentó en un 8% pasando de 257 en el tercer trimestre a 278 en el cuarto trimestre.

- Durante el cuarto trimestre, la atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central, creció en un 54% pasando de 1.620 atenciones en el tercer trimestre a 2.498 en el cuarto trimestre.

RECOMENDACIONES

- Revisar el proceso de correcciones, con el fin de agilizar dicho trámite toda vez que se presenta un número considerable de reclamos por demora en las correcciones.

- Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados civiles.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite registral, demoras, mala prestación del servicio, errores en la base de datos, entre otros.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Notariado que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite notarial, mala prestación del servicio, incumplimiento del protocolo de bioseguridad, entre otros.

- Informar al supervisor del contrato que la empresa que administra los servicios en línea que presta la Superintendencia de Notariado y Registro por medio de la página Web, que recibió varios reclamos y que existe una demora en la devolución de dinero por concepto de derechos de registro.

RECOMENDACIONES

- Revisar con la Superintendencia Delegada para el Registro que se continue prestando la atención jurídica en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.