PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONSOLIDADO GENERAL 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

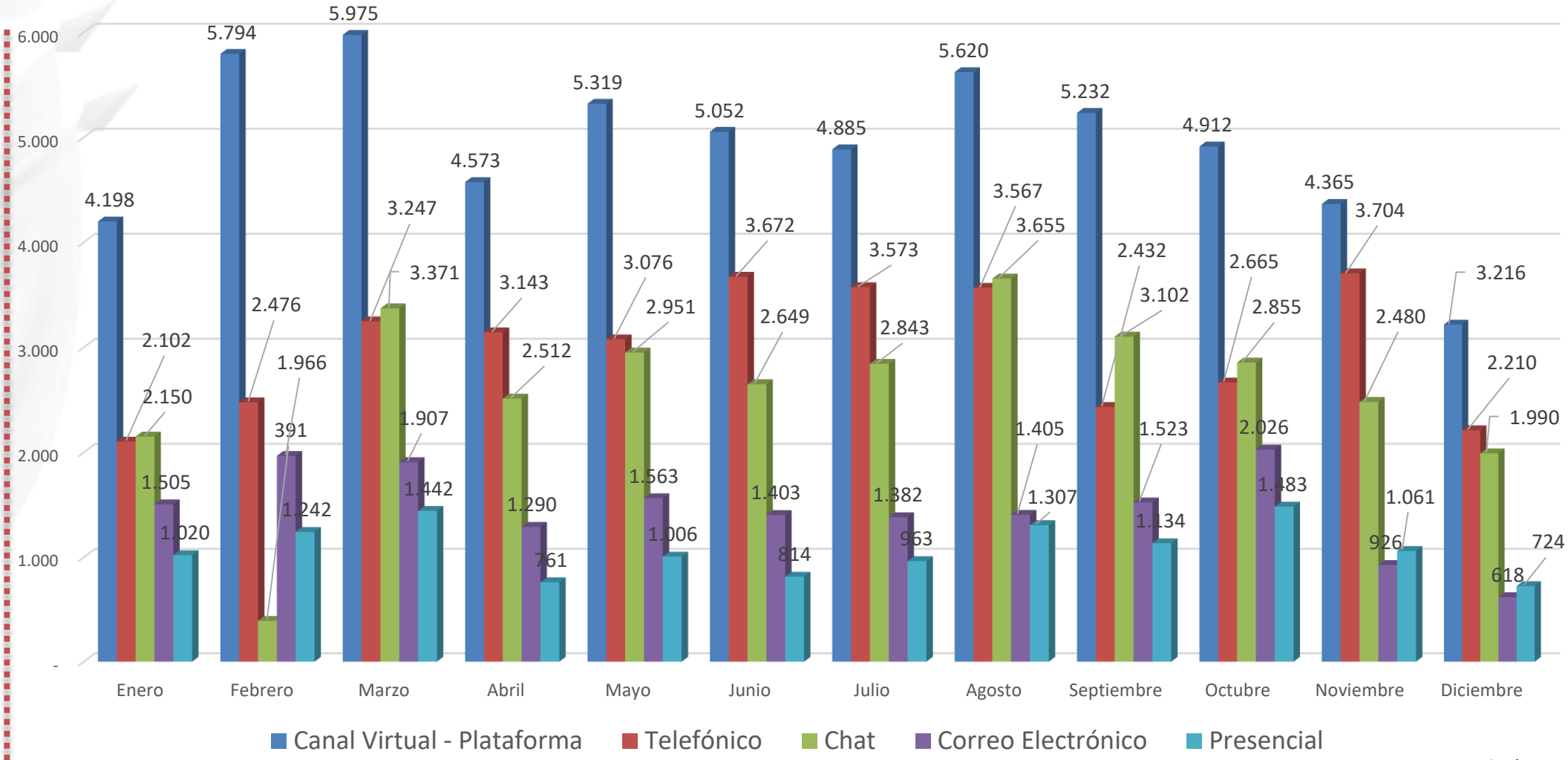
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSDF recibidas mensualmente por canales de atención

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Canal Virtual - Plataforma	4.198	5.794	5.975	4.573	5.319	5.052	4.885	5.620	5.232	4.912	4.365	3.216	59.141	38%
Telefónico	2.102	2.476	3.247	3.143	3.076	3.672	3.573	3.567	2.432	2.665	3.704	2.210	35.867	23%
Chat	2.150	391	3.371	2.512	2.951	2.649	2.843	3.655	3.102	2.855	2.480	1.990	30.949	20%
Correo Electrónico	1.505	1.966	1.907	1.290	1.563	1.403	1.382	1.405	1.523	2.026	926	618	17.514	11%
Presencial	1.020	1.242	1.442	761	1.006	814	963	1.307	1.134	1.483	1.061	724	12.957	8%
Total	**10.975**	**11.869**	**15.942**	**12.279**	**13.915**	**13.590**	**13.646**	**15.554**	**13.423**	**13.941**	**12.536**	**8.758**	**156.428**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Consolidado 2022

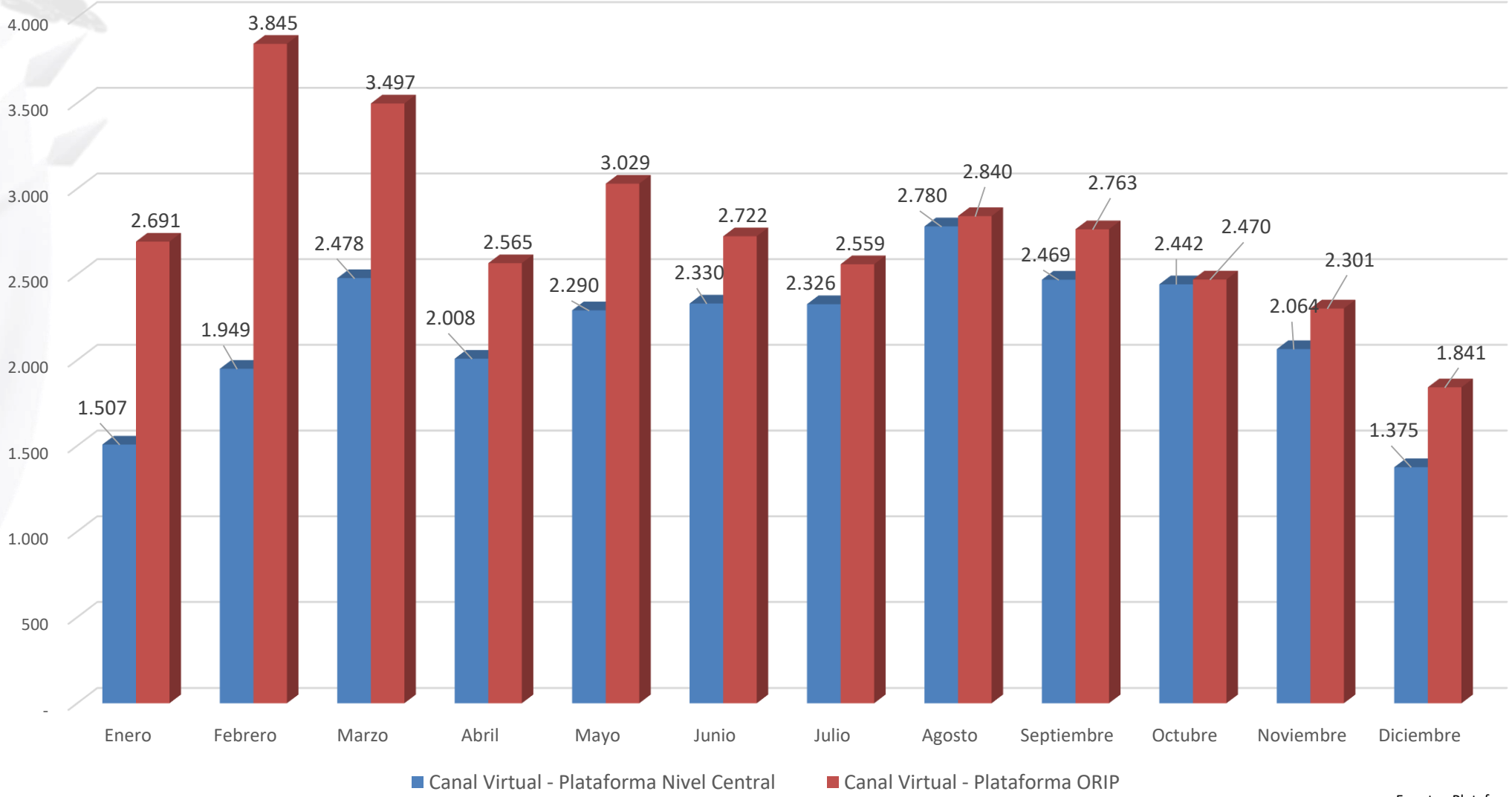
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	1.507	1.949	2.478	2.008	2.290	2.330	2.326	2.780	2.469	2.442	2.064	1.375	26.018	44%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.691	3.845	3.497	2.565	3.029	2.722	2.559	2.840	2.763	2.470	2.301	1.841	33.123	56%
Total	**4.198**	**5.794**	**5.975**	**4.573**	**5.319**	**5.052**	**4.885**	**5.620**	**5.232**	**4.912**	**4.365**	**3.216**	**59.141**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consolidado 2022

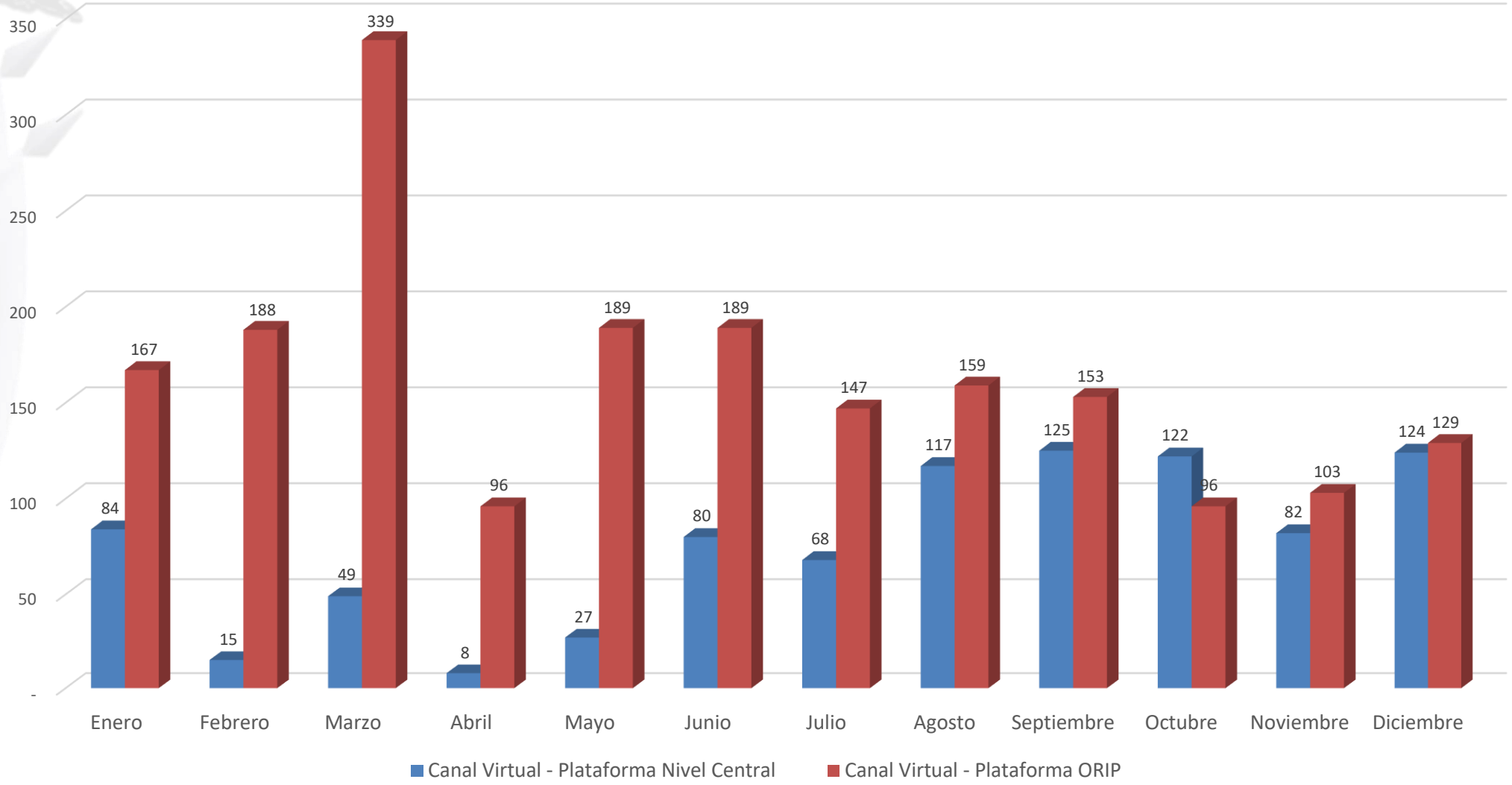
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	84	15	49	8	27	80	68	117	125	122	82	124	901	32%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	167	188	339	96	189	189	147	159	153	96	103	129	1.955	68%
Total	**251**	**203**	**388**	**104**	**216**	**269**	**215**	**276**	**278**	**218**	**185**	**253**	**2.856**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD comparativo años anteriores

Consolidado 2022

Total PQRSDF radicadas por canal en los últimos cinco años

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	2018	2019	2020	2021	2022
Canal Virtual - Plataforma	15.044	15.495	37.919	60.506	59.141
Presencial	17.301	20.095	3.782	4.118	35.867
Telefónico	5.595	21.884	30.123	41.470	30.949
Correo Electrónico	2.388	2.046	19.847	30.054	17.514
Chat	-	-	27.522	33.182	12.957
Total PQRSDF radicadas	**40.328**	**59.520**	**119.193**	**169.330**	**156.428**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
Canal Virtual - Plataforma	3%	145%	60%	-2%
Presencial	16%	-81%	9%	771%
Telefónico	291%	38%	38%	-25%
Correo Electrónico	-14%	870%	51%	-42%
Chat	-	-	21%	-61%
Total PQRSDF radicadas	**48%**	**100%**	**42%**	**-8%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal virtual – plataforma en los últimos cuatros años

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	2019	2020	2021	2022
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	12.533	19.649	26.676	26.018
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.962	18.270	33.830	33.123
Total	**15.495**	**37.919**	**60.506**	**59.141**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	57%	36%	-2%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	517%	85%	-2%
Total	**145%**	**60%**	**-2%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal virtual - plataforma Nivel Central en los últimos cuatro años

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	2019	2020	2021	2022
Delegada para el Notariado	2	-	10	156
Delegada para el Registro	878	4.738	1.856	1.273
Delegada para P.R.F. de Tierras	617	3.846	2.566	1.552
Despacho del Superintendente	1	2.966	15	11
Dirección Administrativa y Financiera	877	2.511	1.688	961
Direccion de Administracion Notarial	464	1.231	891	780
Direccion de Contratacion	49	1.105	112	77
Dirección de Talento Humano	140	904	396	323
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	2.351	598	4.100	3.691
Dirección Regional Andina	7	4	3	1
Dirección Regional Caribe	1	3	2	1
Dirección Regional Centro	3	3	4	2
Direccion Regional Pacifica	1	-	2	-
Direccion Regional Orinoquia	3	1	-	1
Dirección Tecnica de Registro	1.206	448	3.525	1.606
IVC Catastral	-	-	-	275
Oficina Asesora de Planeación	62	398	44	51
Oficina Asesora Juridica	1.126	350	1.315	1.208
Oficina de Atención al Ciudadano	4.091	246	8.735	13.028
Oficina de Control Disciplinario Interno	239	115	364	250
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Información	169	97	360	305
Secretaria General	43	81	72	38
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	203	4	616	428
Total	**12.533**	**19.649**	**26.676**	**26.018**
Porcentaje de Variacion		57%	36%	-2%

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF radicadas por canal virtual - plataforma Direcciones Regionales en los últimos cuatro años

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	2019	2020	2021	2022
Andina	367	1.907	3.346	3.059
Caribe	454	2.384	4.875	4.959
Centro	1.753	11.735	20.628	18.566
Orinoquia	173	650	1.520	2.156
Pacifica	215	1.594	3.461	4.383
Total	**2.962**	**18.270**	**33.830**	**33.123**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Porcentaje Variación 2020 vs. 2019	Porcentaje Variación 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
420%	75%	-9%
425%	104%	2%
569%	76%	-10%
276%	134%	42%
641%	117%	27%
517%	**85%**	**-2%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de la Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	2018	2019	2020	2021	2022
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	270	862	1.638	2.303	1.877
Canal Virtual - Plataforma ORIP	33	88	323	844	902
Total	**303**	**950**	**1.961**	**3.147**	**2.779**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

Canales	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	219%	90%	41%	-18%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	167%	267%	161%	7%
Total	**214%**	**106%**	**60%**	**-12%**

Fuente: Plataforma SISG

Porcentaje de producto no conforme, teniendo en cuenta la meta del indicador del 6%, en los últimos años

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF	2019	2020	2021	2022
Total PQRSD Radicadas	15.495	37.919	60.506	59.141
Total PQRSD Retornadas	950	1.961	3.147	2.779
Porcentaje NO Conforme	**6,13%**	**5,17%**	**5,20%**	**4,70%**

Fuente: Plataforma SISG

Comparación contra cada año – Porcentaje de Variación

PQRSDF	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
Total PQRSD Radicadas	145%	60%	-2%
Total PQRSD Retornadas	106%	60%	-12%
Porcentaje NO Conforme	**-0,96%**	**0,03%**	**-0,50%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

Consolidado 2022

PQRSDF radicadas en el Nivel Central = 26.018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Oficina de Atención al Ciudadano	579	920	1.281	1.020	1.163	1.231	1.227	1.471	1.277	1.216	951	692	13.028	50%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	215	265	287	289	293	318	328	444	314	376	349	213	3.691	14%
Dirección Tecnica de Registro	144	192	181	162	113	145	131	117	126	120	111	64	1.606	6%
Delegada para P.R.F. de Tierras	104	129	152	120	196	158	109	122	145	115	128	74	1.552	6%
Delegada para el Registro	79	87	112	103	115	75	71	117	157	149	136	72	1.273	5%
Oficina Asesora Juridica	77	68	95	76	117	109	89	122	135	125	128	67	1.208	5%
Dirección Administrativa y Financiera	103	89	90	69	67	73	69	103	73	73	90	62	961	4%
Direccion de Administracion Notarial	53	47	66	25	66	59	72	98	78	126	51	39	780	3%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	36	47	60	34	52	42	31	39	30	27	23	7	428	2%
Dirección de Talento Humano	29	26	24	25	32	20	29	28	28	31	32	19	323	1%
Oficina de Tecnologias de la Información	21	7	18	10	10	7	101	55	37	25	8	6	305	1%
IVC Catastral	4	11	49	23	9	30	23	29	30	26	24	17	275	1%
Oficina de Control Disciplinario Interno	33	46	29	30	37	34	25	5	4	2	4	1	250	1%
Delegada para el Notariado	8	4	15	3	5	8	12	16	25	16	16	28	156	1%
Direccion de Contratacion	12	4	8	5	5	7	5	8	6	3	4	10	77	0%
Oficina Asesora de Planeacion	6	5	6	6	3	5	4	2	1	6	6	1	51	0%
Secretaria General	3	2	5	6	7	5	-	2	-	3	2	3	38	0%
Despacho del Superintendente	1	-	-	1	-	4	-	1	1	2	1	-	11	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**1.507**	**1.949**	**2.478**	**2.008**	**2.290**	**2.330**	**2.326**	**2.780**	**2.469**	**2.442**	**2.064**	**1.375**	**26.018**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas - Nivel Central = 901

Dependencia del Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	64	4	26	-	16	53	51	97	90	94	62	82	639	71%
Dirección de Talento Humano	5	1	5	5	3	4	10	4	9	8	4	9	67	7%
Delegada para el Notariado	1	1	2	-	1	4	2	5	12	6	5	22	61	7%
Dirección Administrativa y Financiera	5	1	-	-	3	6	3	4	6	10	8	8	54	6%
Dirección Tecnica de Registro	2	4	7	3	3	9	-	3	3	2	3	-	39	4%
Direccion de Administracion Notarial	2	3	1	-	-	1	1	-	-	2	-	1	11	1%
Oficina de Tecnologias de la Información	-	1	-	-	-	-	1	2	5	-	-	-	9	1%
Direccion de Contratacion	3	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	6	1%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	3	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0%
Oficina Asesora Juridica	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0%
Secretaria General	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0%
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
Despacho del Superintendente	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0%
IVC Catastral	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
Oficina Asesora de Planeacion	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Oficina de Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Direccion Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**84**	**15**	**49**	**8**	**27**	**80**	**68**	**117**	**125**	**122**	**82**	**124**	**901**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	27	6	14	1	3	1	11	5	5	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	3	6	-	2	10	8	5	5	6	13	11	10
Dirección de Talento Humano	11	19	26	21	28	19	41	29	24	24	32	55
Despacho del Superintendente	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	1	-	1	2	1	-	-	-	-	-	-	1
Delegada parea el Notariado	8	8	-	7	8	12	9	8	27	36	49	77
Delegada para el Registro	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Oficina Asesora Juridica	2	1	2	4	-	-	3	1	4	9	-	1
Oficina Asesora de Planeacion	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficina de Atención al Ciudadano	2	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	3
Direccion de Contratacion	2	6	6	5	5	6	2	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologias de la Informacion	-	1	-	-	-	-	1	1	5	-	-	-
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direccion Administracion Notarial	-	9	2	2	-	1	1	-	-	2	2	1
Direccion Tecnica de Registro	3	7	16	17	15	12	-	7	-	2	4	-
Secretaria General	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
IVC Catastral	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1
Regional Centro	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	2	2
Regional Caribe	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Regional Orinoquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Regional Pacifica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**65**	**73**	**63**	**73**	**65**	**75**	**61**	**75**	**90**	**104**	**154**
		5%	**12%**	**-14%**	**16%**	**-11%**	**15%**	**-19%**	**23%**	**20%**	**16%**	**48%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

Canal Virtual - Plataforma

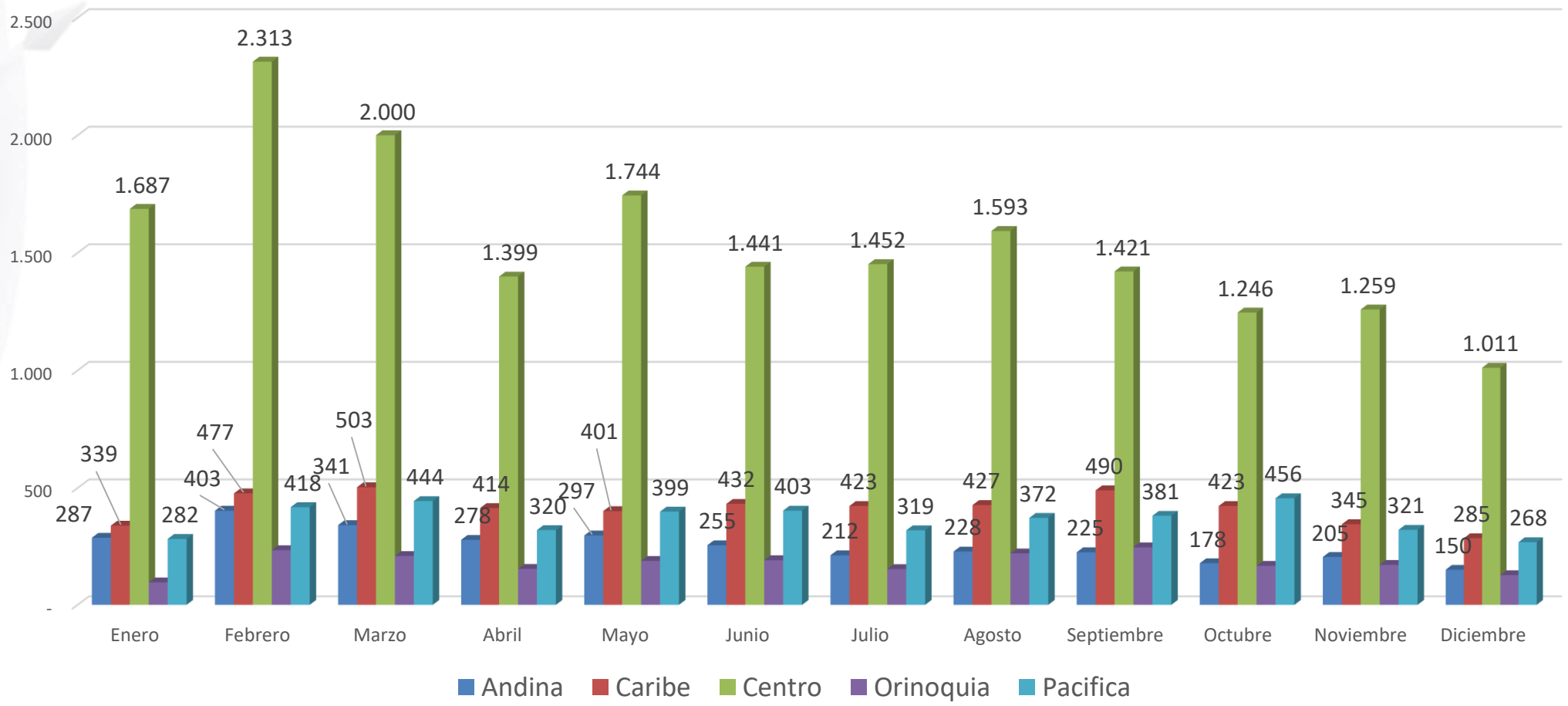
Consolidado 2022

PQRSDF radicadas por Región - ORIP = 33.123

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Andina	287	403	341	278	297	255	212	228	225	178	205	150	3.059	9%
Caribe	339	477	503	414	401	432	423	427	490	423	345	285	4.959	15%
Centro	1.687	2.313	2.000	1.399	1.744	1.441	1.452	1.593	1.421	1.246	1.259	1.011	18.566	56%
Orinoquia	96	234	209	154	188	191	153	220	246	167	171	127	2.156	7%
Pacifica	282	418	444	320	399	403	319	372	381	456	321	268	4.383	13%
Total	**2.691**	**3.845**	**3.497**	**2.565**	**3.029**	**2.722**	**2.559**	**2.840**	**2.763**	**2.470**	**2.301**	**1.841**	**33.123**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Consolidado 2022

PQRSDF radicadas en la Regional Andina = 3.059

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Abejorral	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Aguadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	0%
Amalfi	-	1	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	5	0%
Andes	-	-	3	-	1	2	3	1	3	-	-	-	13	0%
Anserma	-	1	3	-	-	3	-	2	-	1	-	-	10	0%
Apartado	6	2	1	4	1	5	2	1	5	4	3	5	39	1%
Apia	2	-	-	-	-	-	-	5	-	-	1	-	8	0%
Armenia	22	28	26	7	8	9	15	13	18	11	17	8	182	6%
Belen de Umbria	-	-	1	-	2	-	1	2	1	1	1	-	9	0%
Bolivar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Calarca	1	2	1	1	2	-	1	1	1	1	3	2	16	1%
Caucasia	2	3	1	2	-	1	2	2	6	1	1	-	21	1%
Ciudad Bolivar	-	2	4	1	3	3	1	-	-	1	3	1	19	1%
Dabeiba	1	1	2	-	1	-	1	3	5	3	-	1	18	1%
Dosquebradas	26	26	22	7	13	4	10	9	9	4	2	10	142	5%
Filandia	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	1	5	0%
Fredonia	-	1	1	2	-	-	1	-	-	1	2	2	10	0%
Frontino	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0%
Girardota	1	3	15	18	1	7	6	2	4	5	3	4	69	2%
Ituango	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Jerico	-	-	2	1	1	1	-	-	-	1	-	-	6	0%
La Ceja	5	5	5	1	4	5	2	3	2	1	-	1	34	1%
La Dorada	1	1	5	2	3	4	2	2	1	3	2	-	26	1%
Manizales	11	7	6	5	6	4	4	5	7	5	9	7	76	2%
Manzanares	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Marinilla	22	21	21	10	28	23	13	19	8	14	17	8	204	7%
Medellin Zona Norte	59	89	88	76	65	55	46	46	45	39	37	31	676	22%
Medellin Zona Sur	67	87	62	59	63	64	39	56	63	41	56	39	696	23%
Montelibano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Neira	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	5	0%
Pacora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Pensilvania	-	1	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	8	0%
Pereira	12	10	7	9	9	13	10	12	10	6	6	3	107	3%
Puerto Berrio	2	-	3	42	1	-	-	4	2	2	-	-	56	2%
Rionegro	23	82	33	-	48	30	29	12	14	16	19	15	321	10%
Riosucio	1	2	-	1	1	-	1	-	2	-	-	-	8	0%
Salamina	-	1	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	5	0%
Santa Barbara	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Santa Fe de Antioquia	5	4	3	4	6	4	5	6	2	5	2	1	47	2%
Santa Rosa de Cabal	4	7	3	6	4	4	1	2	2	-	2	2	37	1%
Santa Rosa de Osos	3	5	1	1	2	1	2	4	1	2	1	2	25	1%
Santo Domingo	1	1	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	6	0%
Santuario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0%
Segovia	4	1	-	2	7	1	-	1	2	1	1	2	22	1%
Sonson	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Sopetran	4	5	4	3	5	1	3	1	4	-	3	-	33	1%
Tamesis	-	-	1	-	-	2	1	2	-	-	-	-	6	0%
Titiribi	-	-	1	-	-	-	2	-	-	1	1	-	5	0%
Turbo	2	2	2	5	-	4	4	6	3	-	9	2	39	1%
Urrao	-	-	2	1	-	-	1	1	-	1	1	1	8	0%
Yarumal	-	1	6	2	2	-	-	1	3	-	2	1	18	1%
Yolombo	-	-	1	-	-	2	1	2	1	-	-	1	8	0%
Total	**287**	**403**	**341**	**278**	**297**	**255**	**212**	**228**	**225**	**178**	**205**	**150**	**3.059**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Regional Caribe = 4.959

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Aguachica	7	3	2	1	2	-	1	1	1	6	3	5	32	1%
Barranquilla	110	109	101	95	106	141	112	120	124	96	103	75	1.292	26%
Cartagena	89	124	131	90	80	65	87	100	151	105	75	77	1.174	24%
Cerete	13	12	12	26	23	20	12	30	26	22	9	7	212	4%
Chimichagua	7	7	3	9	6	3	11	8	10	7	3	2	76	2%
Chinu	2	4	-	1	-	2	1	-	-	3	2	2	17	0%
Cienaga	2	4	4	6	5	2	1	1	6	2	2	4	39	1%
Corozal	2	6	4	3	5	3	3	2	4	2	2	-	36	1%
El Banco	-	1	-	2	1	-	-	2	-	1	-	-	7	0%
El Carmen de Bolivar	3	3	13	2	5	3	5	5	6	5	2	1	53	1%
Fundacion	2	-	3	5	4	1	1	2	2	1	1	1	23	0%
Lorica	3	9	8	14	9	6	9	4	4	5	9	-	80	2%
Magangue	-	1	3	1	4	1	1	2	2	2	5	2	24	0%
Maicao	1	1	1	-	1	-	1	1	2	1	-	-	9	0%
Mompos	1	-	1	1	3	1	-	-	1	1	2	1	12	0%
Montelibano	1	9	2	-	5	2	4	1	2	2	13	5	46	1%
Monteria	19	32	38	11	20	25	18	15	12	15	8	18	231	5%
Plato	1	9	7	6	1	2	5	5	3	2	1	1	43	1%
Riohacha	3	5	7	13	6	9	11	7	8	7	2	4	82	2%
Sabanalarga	3	13	9	7	6	9	10	4	9	9	3	-	82	2%
Sahagun	5	1	6	3	3	1	4	1	3	5	1	1	34	1%
San Andres Isla	2	3	3	1	5	6	4	7	5	2	5	3	46	1%
San Juan del Cesar	5	5	12	9	-	2	-	1	4	7	3	6	54	1%
San Marcos	1	2	3	2	-	3	-	1	-	1	-	-	13	0%
Santa Marta	15	28	38	27	29	18	18	19	18	25	13	23	271	5%
Simiti	-	-	1	-	-	2	1	1	-	3	5	-	13	0%
Since	1	2	3	1	-	-	2	1	1	1	1	-	13	0%
Sincelejo	11	25	18	25	27	33	32	17	27	27	21	15	278	6%
Sitionuevo	1	1	1	2	2	-	2	4	4	3	-	-	20	0%
Soledad	16	33	44	27	20	60	52	36	31	29	21	11	380	8%
Valledupar	13	25	25	24	23	12	15	29	24	26	30	21	267	5%
Total	**339**	**477**	**503**	**414**	**401**	**432**	**423**	**427**	**490**	**423**	**345**	**285**	**4.959**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Regional Centro = 18.566

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Agua de Dios	-	-	-	2	-	-	1	1	1	1	1	-	7	0%
Ambalema	1	1	2	1	-	3	1	29	1	1	-	-	40	0%
Armero	-	4	1	-	-	1	1	-	18	4	3	-	32	0%
Barichara	-	-	1	-	-	-	1	3	2	2	-	-	9	0%
Barrancabermeja	4	1	7	1	2	5	6	6	4	4	5	2	47	0%
Bogota Zona Norte	339	423	314	234	286	227	253	257	261	234	227	157	3.212	17%
Bogota Zona Centro	530	708	577	381	470	436	411	415	363	330	303	257	5.181	28%
Bogota Zona Sur	297	381	398	269	328	266	249	287	234	211	189	152	3.261	18%
Bucaramanga	63	101	86	63	90	80	65	80	67	49	67	57	868	5%
Cachira	-	-	1	1	-	-	1	2	1	-	-	-	6	0%
Cajamarca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Caqueza	1	4	5	2	2	4	2	6	2	1	4	1	34	0%
Chaparral	2	2	5	4	3	1	4	4	9	10	9	2	55	0%
Charala	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	3	0%
Chinacota	-	1	-	1	3	1	-	-	2	1	-	-	9	0%
Chiquinquira	3	4	5	13	12	4	13	9	5	5	8	7	88	0%
Choconta	3	4	1	2	5	4	1	1	3	1	-	1	26	0%
Concepcion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Contratacion	-	-	5	1	-	-	-	2	-	-	-	-	8	0%
Convencion	1	4	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	9	0%
Cucuta	28	56	48	37	28	34	72	53	42	24	74	56	552	3%
Duitama	8	13	18	3	8	12	5	9	6	8	7	7	104	1%
El Cocuy	1	-	1	1	-	-	1	3	-	-	1	-	8	0%
Espinal	10	7	31	20	38	32	14	13	9	8	9	7	198	1%
Facatativa	24	38	40	24	31	36	44	31	32	33	38	17	388	2%
Fresno	3	5	3	4	4	1	-	-	1	-	-	-	21	0%
Fusagasuga	12	12	27	15	22	11	16	15	14	7	7	5	163	1%
Gacheta	-	1	3	-	3	1	1	-	2	3	2	1	17	0%
Garagoa	1	2	-	-	-	1	-	-	4	2	2	1	13	0%
Garzon	2	4	5	5	1	1	5	1	5	3	4	10	46	0%
Girardot	21	58	32	26	25	25	34	17	13	23	11	13	298	2%
Guaduas	4	1	1	7	4	4	4	3	1	5	2	1	37	0%
Guamo	-	4	4	6	4	8	5	4	3	9	5	7	59	0%
Guateque	-	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	1	22	0%
Honda	6	4	3	1	3	5	3	1	1	-	2	3	32	0%
Ibague	39	59	46	40	49	29	29	53	53	47	53	35	532	3%
La Mesa	20	21	16	12	11	11	13	14	9	9	9	7	152	1%
La Palma	-	1	-	1	-	-	1	3	1	1	2	-	10	0%
La Plata	-	-	3	-	-	1	4	5	3	3	4	10	33	0%
Libano	2	-	1	1	3	4	2	4	2	3	1	3	26	0%
Malaga	-	4	2	2	1	1	-	1	-	-	3	3	17	0%
Melgar	4	10	9	5	10	9	12	9	9	8	8	13	106	1%
Miraflores	-	2	-	1	1	-	-	1	-	2	1	-	8	0%
Moniquira	4	5	8	7	5	4	11	3	4	4	4	4	63	0%
Neiva	18	13	19	14	38	19	13	22	31	20	16	16	239	1%
Ocaña	5	9	6	2	2	3	5	6	8	9	4	11	70	0%
Pacho	3	3	3	4	4	2	1	2	2	1	6	2	33	0%
Pamplona	3	3	4	2	1	1	1	5	-	3	1	-	24	0%
Piedecuesta	13	12	13	9	11	8	5	9	6	6	9	12	113	1%
Pitalito	2	4	8	7	5	3	6	4	6	4	5	4	58	0%
Puente Nacional	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	3	-	6	0%
Puerto Boyaca	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	2	6	0%
Purificacion	3	8	4	3	2	5	5	8	4	4	4	6	56	0%
Ramiriqui	3	1	-	3	-	1	1	3	1	-	3	1	17	0%
Salazar de las Palmas	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	-	4	0%
San Andres (Santander)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0%
San Gil	2	5	10	6	2	3	7	5	5	-	2	1	48	0%
San Vicente de Chucurri	-	1	3	1	-	-	-	-	-	1	4	-	10	0%
Santa Rosa de Viterbo	-	1	-	2	-	-	1	3	1	-	-	-	8	0%
Soacha	104	141	89	71	101	45	29	51	61	47	41	31	811	4%
Soata	1	1	3	1	2	1	4	2	1	2	4	1	23	0%
Socha	3	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	7	0%
Socorro	1	2	2	2	2	-	-	2	2	5	2	1	21	0%
Sogamoso	5	6	8	-	6	9	3	9	11	3	7	8	75	0%
Tunja	11	23	19	20	23	20	25	33	26	11	15	9	235	1%
Ubate	4	3	2	7	1	1	11	4	7	7	-	-	47	0%
Velez	8	14	3	9	6	5	5	8	4	6	3	4	75	0%
Zapatoca	1	2	1	-	1	-	2	1	2	-	-	-	10	0%
Zipaquira	64	112	90	38	79	50	40	66	52	57	59	62	769	4%
Total	**1.687**	**2.313**	**2.000**	**1.399**	**1.744**	**1.441**	**1.452**	**1.593**	**1.421**	**1.246**	**1.259**	**1.011**	**18.566**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF radicadas en la Región Orinoquia = 2.156

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Acacias	8	17	31	13	28	16	9	12	14	12	14	6	180	8%
Arauca	3	1	1	3	-	1	2	4	3	1	1	4	24	1%
Florencia	21	48	54	32	54	37	33	40	58	24	31	34	466	22%
Leticia	-	1	2	1	1	1	-	-	-	1	2	-	9	0%
Mocoa	1	4	3	4	2	1	1	3	6	2	-	-	27	1%
Orocue	1	2	-	-	1	-	-	2	-	-	1	-	7	0%
Paz de Ariporo	4	-	-	2	1	2	1	-	2	1	2	-	15	1%
Puerto Asis	1	3	6	1	-	1	3	2	5	5	5	1	33	2%
Puerto Carreño	5	8	-	1	1	1	-	4	-	-	1	-	21	1%
Puerto Inirida	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	5	0%
Puerto Lopez	5	12	11	6	7	6	2	3	2	2	2	1	59	3%
San Jose del Guaviare	-	4	3	3	8	6	3	1	2	2	5	5	42	2%
San Martin	9	18	12	14	12	19	8	11	9	9	9	9	139	6%
San Vicente del Caguan	4	4	2	4	2	6	3	4	9	2	5	2	47	2%
Sibundoy	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Villavicencio	28	98	62	53	60	85	77	122	111	90	77	51	914	42%
Yopal	6	12	22	16	10	8	10	12	25	16	16	13	166	8%
Total	**96**	**234**	**209**	**154**	**188**	**191**	**153**	**220**	**246**	**167**	**171**	**127**	**2.156**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Consolidado 2022

PQRSDF radicadas en la Regional Pacífica = 4.383

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Barbacoas	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	0%
Bolivar (Cauca)	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	2	-	6	0%
Buenaventura	2	-	2	4	1	-	2	5	8	5	1	2	32	1%
Buga	6	8	9	5	4	3	9	7	6	11	11	5	84	2%
Cali	179	257	263	187	268	270	211	228	165	211	155	98	2.492	57%
Caloto	-	-	4	-	-	-	1	-	-	-	1	-	6	0%
Cartago	-	7	8	2	2	5	4	3	13	8	5	5	62	1%
Guapi	-	1	2		-	-	-	-	1	-	-	-	4	0%
Ipiales	-	5	4	6	2	11	6	4	5	4	1	-	48	1%
Itsmina	-	5	2	-	1	1	1	2	1	1	-	-	14	0%
La Cruz	-	1	1	1	1	3	1	-	2	-	1	1	12	0%
La Union	2	8	2	-	3	1	-	1	1	-	-	-	18	0%
Nuqui	-	3	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	7	0%
Palmira	24	30	38	18	34	20	17	10	15	15	17	12	250	6%
Pasto	32	47	61	53	34	45	26	72	126	167	79	114	856	20%
Patia El Bordo	-	2	-	-	1	-	1	3	-	-	1	-	8	0%
Popayan	13	11	15	13	16	22	12	14	14	8	18	17	173	4%
Puerto Tejada	5	-	2	3	6	6	1	2	1	1	-	-	27	1%
Quibdo	1	10	7	4	5	5	4	4	4	4	3	5	56	1%
Roldanillo	2	1	3	4	1	3	5	2	3	4	4	2	34	1%
Samaniego	-	1	-	2	-	-	3	1	1	-	1	-	9	0%
Santander de Quilichao	3	4	3	5	2	2	9	7	4	6	3	4	52	1%
Sevilla	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	5	0%
Silvia	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	4	0%
Tulua	9	8	10	6	9	3	5	3	9	6	11	1	80	2%
Tumaco	2	6	5	2	2	1	-	1	1	1	2	-	23	1%
Tuquerres	-	-	1	3	4	2	-	1	-	3	4	-	18	0%
Total	**282**	**418**	**444**	**320**	**399**	**403**	**319**	**372**	**381**	**456**	**321**	**268**	**4.383**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF radicadas en el 2022

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Bogota Zona Centro	530	708	577	381	470	436	411	415	363	330	303	257	5.181	16%
Bogota Zona Sur	297	381	398	269	328	266	249	287	234	211	189	152	3.261	10%
Bogota Zona Norte	339	423	314	234	286	227	253	257	261	234	227	157	3.212	10%
Cali	179	257	263	187	268	270	211	228	165	211	155	98	2.492	8%
Barranquilla	110	109	101	95	106	141	112	120	124	96	103	75	1.292	4%
Cartagena	89	124	131	90	80	65	87	100	151	105	75	77	1.174	4%
Villavicencio	28	98	62	53	60	85	77	122	111	90	77	51	914	3%
Bucaramanga	63	101	86	63	90	80	65	80	67	49	67	57	868	3%
Pasto	32	47	61	53	34	45	26	72	126	167	79	114	856	3%
Soacha	104	141	89	71	101	45	29	51	61	47	41	31	811	2%
Zipaquira	64	112	90	38	79	50	40	66	52	57	59	62	769	2%
Medellin Zona Sur	67	87	62	59	63	64	39	56	63	41	56	39	696	2%
Medellin Zona Norte	59	89	88	76	65	55	46	46	45	39	37	31	676	2%
Cucuta	28	56	48	37	28	34	72	53	42	24	74	56	552	2%
Ibague	39	59	46	40	49	29	29	53	53	47	53	35	532	2%
Florencia	21	48	54	32	54	37	33	40	58	24	31	34	466	1%
Facatativa	24	38	40	24	31	36	44	31	32	33	38	17	388	1%
Soledad	16	33	44	27	20	60	52	36	31	29	21	11	380	1%
Rionegro	23	82	33	-	48	30	29	12	14	16	19	15	321	1%
Girardot	21	58	32	26	25	25	34	17	13	23	11	13	298	1%
Sincelejo	11	25	18	25	27	33	32	17	27	27	21	15	278	1%
Santa Marta	15	28	38	27	29	18	18	19	18	25	13	23	271	1%
Valledupar	13	25	25	24	23	12	15	29	24	26	30	21	267	1%
Palmira	24	30	38	18	34	20	17	10	15	15	17	12	250	1%
Neiva	18	13	19	14	38	19	13	22	31	20	16	16	239	1%
Tunja	11	23	19	20	23	20	25	33	26	11	15	9	235	1%
Monteria	19	32	38	11	20	25	18	15	12	15	8	18	231	1%
Cerete	13	12	12	26	23	20	12	30	26	22	9	7	212	1%
Marinilla	22	21	21	10	28	23	13	19	8	14	17	8	204	1%
Espinal	10	7	31	20	38	32	14	13	9	8	9	7	198	1%
Armenia	22	28	26	7	8	9	15	13	18	11	17	8	182	1%
Acacias	8	17	31	13	28	16	9	12	14	12	14	6	180	1%
Popayan	13	11	15	13	16	22	12	14	14	8	18	17	173	1%
Yopal	6	12	22	16	10	8	10	12	25	16	16	13	166	1%

Consolidado 2022

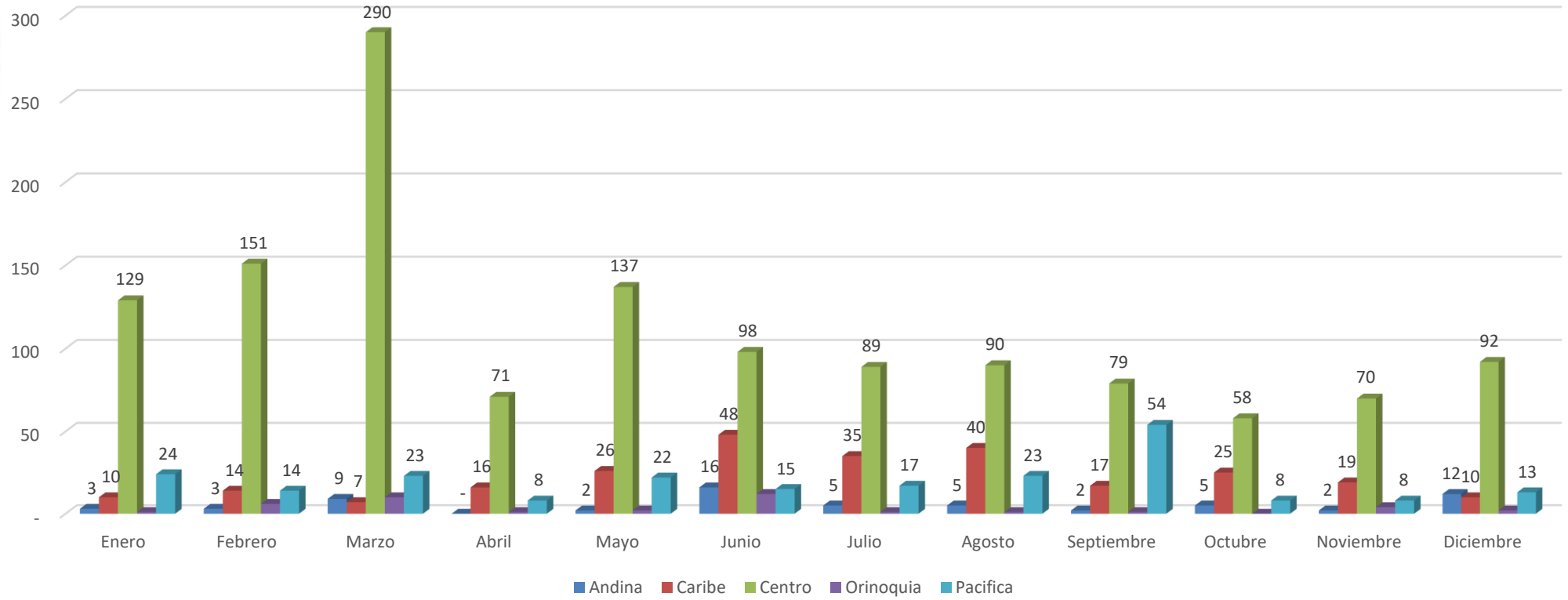
Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por Regional = 1.955

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Andina	3	3	9	-	2	16	5	5	2	5	2	12	64	3%
Caribe	10	14	7	16	26	48	35	40	17	25	19	10	267	14%
Centro	129	151	290	71	137	98	89	90	79	58	70	92	1.354	69%
Orinoquia	1	6	10	1	2	12	1	1	1	-	4	2	41	2%
Pacifica	24	14	23	8	22	15	17	23	54	8	8	13	229	12%
Total	**167**	**188**	**339**	**96**	**189**	**189**	**147**	**159**	**153**	**96**	**103**	**129**	**1.955**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Andina – ORIP = 64

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Amalfi	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,56%
Armenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1,56%
Dosquebradas	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	3	6	9,38%
Girardota	-	-	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	6,25%
Manizales	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3	4,69%
Marinilla	2	2	1	-	-	2	1	3	-	4	2	7	24	37,50%
Medellin Zona Sur	-	-	-	-	-	5	4	-	-	-	-	1	10	15,63%
Puerto Berrio	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	3,13%
Rionegro	-	-	2	-	2	7	-	-	-	-	-	-	11	17,19%
Santa Rosa de Cabal	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,56%
Turbo	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1,56%
Total	**3**	**3**	**9**	**-**	**2**	**16**	**5**	**5**	**2**	**5**	**2**	**12**	**64**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Caribe – ORIP = 267

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Barranquilla	-	6	1	11	-	13	13	-	2	-	1	-	47	17,60%
Cartagena	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,37%
Cerete	3	2	-	2	7	15	3	13	7	6	-	1	59	22,10%
Chimichagua	2	2	1	-	1	-	-	-	2	-	2	-	10	3,75%
Cienaga	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	1	-	5	1,87%
Corozal	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,75%
El Banco	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,37%
El Carmen de Bolivar	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	3	1,12%
Fundacion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,37%
Lorica	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	0,75%
Montelibano	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	1	-	5	1,87%
Monteria	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,37%
Riohacha	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	3	1,12%
Sabanalarga	3	-	1	-	3	2	6	1	2	6	1	-	25	9,36%
San Juan del Cesar	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0,75%
Since	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,37%
Sincelejo	-	-	-	-	1	3	-	-	3	7	8	4	26	9,74%
Sitionuevo	-	-	1	-	1	-	1	1	1	3	-	-	8	3,00%
Soledad	-	2	3	-	7	12	6	25	-	-	-	4	59	22,10%
Valledupar	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	6	2,25%
Total	**10**	**14**	**7**	**16**	**26**	**48**	**35**	**40**	**17**	**25**	**19**	**10**	**267**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Centro – ORIP = 1.354

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Ambalema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,07%
Armero	-	-	-	-	-	1	1	3	3	-	-	-	8	0,59%
Bogota Zona Norte	6	6	12	-	7	5	5	8	5	9	4	12	79	5,83%
Bogota Zona Centro	74	97	180	41	77	53	51	24	17	14	8	11	647	47,78%
Bogota Zona Sur	23	22	67	21	20	7	8	4	6	2	9	2	191	14,11%
Caqueza	-	-	1	-	-	1	-	2	1	-	-	-	5	0,37%
Chaparral	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	0,15%
Charala	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,07%
Cucuta	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,15%
El Cocuy	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,07%
Covencion	-	-	-	-	1	-	-	-	-		-	-	1	0,07%
Espinal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	0,22%
Duitama	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0,07%
Facatativa	-	2	3	-	6	6	12	20	18	2	17	11	97	7,16%
Fresno	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	0,22%
Fusagasuga	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,15%
Girardot	2	7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	0,74%
Guaduas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,07%
Guamo	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	0,15%
Ibague	-	-	1	1	4	2	-	1	7	-	-	10	26	1,92%
La Mesa	5	2	5	1	3	4	2	7	6	4	-	-	39	2,88%
La Plata	-	-	2	-	-	1	3	-	1	-	1	-	8	0,59%
Libano	-	-	-	-	-	3	-	3	-	1	1	3	11	0,81%
Melgar	-	1	-	-	2	1	4	5	5	7	4	9	38	2,81%
Moniquira	-	1	1	2	2	1	-	2	1	-	1	4	15	1,11%
Pacho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,07%
Pitalito	-	1	1	-	1	-	-	2	-	1	1	-	7	0,52%
Puerto Boyaca	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	0,15%
Purificacion	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	6	0,44%
San Vicente de Chucurri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,07%
Soacha	3	4	3	2	2	2	-	6	3	6	2	-	33	2,44%
Socha	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,15%
Velez	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0,15%
Zipaquira	14	4	10	1	9	9	-	1	3	10	21	24	106	7,83%
Total	**129**	**151**	**290**	**71**	**137**	**98**	**89**	**90**	**79**	**58**	**70**	**92**	**1.354**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Orinoquia – ORIP = 41

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Acacias	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2,44%
Florencia	1	-	6	-	-	2	-	-	-	-	-	-	9	21,95%
Paz de Ariporo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	3	7,32%
Puerto López	-	6	3	1	1	3	-	-	-	-	-	-	14	34,15%
San José del Guaviare	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2,44%
San Martin	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	3	7,32%
San Vicente del Caguan	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	5	12,20%
Villavicencio	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	4	9,76%
Yopal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2,44%
Total	**1**	**6**	**10**	**1**	**2**	**12**	**1**	**1**	**1**	**-**	**4**	**2**	**41**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

PQRSDF vencidas por la Regional Pacifica – ORIP = 229

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Buenaventura	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	3	1,31%
Buga	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1		3	1,31%
Cali	11	3	7	5	14	2	12	8	38	7	1	-	108	47,16%
Cartago	-	1	1	-	-	1	3	1	3	-	2	-	12	5,24%
Ipiales	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	0,87%
La Cruz	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,44%
La Union	-	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	5	2,18%
Nuqui	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	0,87%
Palmira	6	3	12	-	3	6	-	5	4	-	-	10	49	21,40%
Pasto	-	1	-	-	2	1	2	6	2	-	-	2	16	6,99%
Popayan	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2,62%
Quibdo	-	1	3	-	-	2	-	-	4	-	-	1	11	4,80%
Santander de Quilichao	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	5	2,18%
Tumaco	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	6	2,62%
Total	**24**	**14**	**23**	**8**	**22**	**15**	**17**	**23**	**54**	**8**	**8**	**13**	**229**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Algunas Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF vencidas en el 2022

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Bogota Zona Centro	74	97	180	41	77	53	51	24	17	14	8	11	647	33,09%
Bogota Zona Sur	23	22	67	21	20	7	8	4	6	2	9	2	191	9,77%
Cali	11	3	7	5	14	2	12	8	38	7	1	-	108	5,52%
Zipaquira	14	4	10	1	9	9	-	1	3	10	21	24	106	5,42%
Facatativa	-	2	3	-	6	6	12	20	18	2	17	11	97	4,96%
Bogota Zona Norte	6	6	12	-	7	5	5	8	5	9	4	12	79	4,04%
Cerete	3	2	-	2	7	15	3	13	7	6	-	1	59	3,02%
Soledad	-	2	3	-	7	12	6	25	-	-	-	4	59	3,02%
Palmira	6	3	12	-	3	6	-	5	4	-	-	10	49	2,51%
Barranquilla	-	6	1	11	-	13	13	-	2	-	1	-	47	2,40%
La Mesa	5	2	5	1	3	4	2	7	6	4	-	-	39	1,99%
Melgar	-	1	-	-	2	1	4	5	5	7	4	9	38	1,94%
Soacha	3	4	3	2	2	2	-	6	3	6	2	-	33	1,69%
Sincelejo	-	-	-	-	1	3	-	-	3	7	8	4	26	1,33%
Ibague	-	-	1	1	4	2	-	1	7	-	-	10	26	1,33%
Sabanalarga	3	-	1	-	3	2	6	1	2	6	1	-	25	1,28%
Marinilla	2	2	1	-	-	2	1	3	-	4	2	7	24	1,23%
Pasto	-	1	-	-	2	1	2	6	2	-	-	2	16	0,82%

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSDF vencidas acumuladas por Direcciones Regionales

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 21 febrero)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 9 de marzo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 20 de abril)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 13 de junio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 1 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 2 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de septiembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de octubre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de noviembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de diciembre)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023)
Andina	88	107	136	127	94	76	88	128	139	154	101	129
Centro	3.390	3.145	2.957	2.810	1.284	831	327	243	261	198	197	190
Caribe	58	73	48	46	81	73	109	186	157	89	45	45
Orinoquia	7	9	15	9	1	13	1	1	2	-	4	3
Pacifica	117	61	132	91	55	21	19	36	29	14	16	32
Total	**3.660**	**3.395**	**3.288**	**3.083**	**1.515**	**1.014**	**544**	**594**	**588**	**455**	**363**	**399**
		-7%	**-3%**	**-6%**	**-51%**	**-33%**	**-46%**	**9%**	**-1%**	**-23%**	**-20%**	**10%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSDF

Consolidado 2022

Tipología - Categorías PQRSDF

Tipologia - Categoria PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Peticiones	1.580	2.362	2.759	2.106	2.784	2.701	2.468	2.963	2.673	2.532	2.034	1.545	28.507	48%
Quejas	61	71	54	48	74	85	70	93	66	84	99	43	848	1%
Reclamos	1.679	1.865	1.450	971	871	774	786	834	842	881	935	605	12.493	21%
Sugerencias	1	2	3	1	8	1	2	3	3	2	1	-	27	0%
Denuncias por corrupcion	4	5	1	3	-	1	-	1	3	5	2	1	26	0%
Peticion entre autoridades	466	940	985	799	857	743	797	782	838	620	689	575	9.091	15%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Peticiones Incompletas	218	335	393	386	422	483	380	545	455	462	336	236	4.651	8%
Traslado No competencia	186	214	331	257	294	252	385	386	346	309	261	206	3.427	6%
Otros	2	-	-	8	7	7	6	12	10	16	10	4	82	0%
Desistimiento expreso de la peticion	3	-	3	-	1	3	2	2	3	1	-	2	20	0%
Felicitaciones	-	2	-	-	2	1	-	1	1	1	-	-	8	0%

Fuente: Plataforma SISG

Tipologia - Categoria PQRSD	2018	2019	2020	2021	2022	Porcentaje Variacion 2019 vs. 2018	Porcentaje Variacion 2020 vs. 2019	Porcentaje Variacion 2021 vs. 2020	Porcentaje Variacion 2022 vs. 2021
Peticiones	3.006	6.488	19.607	33.573	28.507	116%	202%	71%	-18%
Peticiones incompletas	221	898	1.301	2.805	848	306%	45%	116%	-231%
Peticiones entre autoridades	517	649	5.405	7.837	12.493	26%	733%	45%	37%
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	1	6	6	6	27	500%	0%	0%	-
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	6	15	26	-	500%	150%	42%
Traslado por No Competencia	371	941	1.940	2.753	9.091	154%	106%	42%	70%
Quejas	363	1.018	1.090	1.057	-	180%	7%	-3%	-
Reclamos	2.867	5.634	7.161	13.765	4.651	97%	27%	92%	-196%
Sugerencias	9	29	30	26	3.427	222%	3%	-13%	99%
Denuncias por corrupcion	9	26	7	36	82	189%	-73%	414%	56%
Felicitaciones	-	1	7	6	20	-	600%	-14%	70%
Otros	38	-	45	51	8	-100%	-	13%	-538%

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Tramite registral	263	409	457	380	623	447	515	516	538	399	364	284	5.195	18%
Solicitud de correccion	120	213	309	299	478	554	496	585	491	460	326	341	4.672	16%
Informacion estado tramite registral	226	391	298	204	334	280	181	254	213	226	146	106	2.859	10%
Solicitud orientacion registral	156	240	214	218	203	202	179	293	233	234	164	135	2.471	9%
Interés Particular	109	264	159	155	184	262	238	245	183	190	134	108	2.231	8%
Información General Registral	84	172	414	180	200	158	115	183	186	146	157	109	2.104	7%
Tramite nivel central	90	93	116	81	111	82	129	126	110	90	98	52	1.178	4%
Consultas Juridicas	69	43	59	58	85	83	80	107	117	114	107	64	986	3%
Solicitud de Documentos	70	72	124	82	83	76	49	68	77	91	56	48	896	3%
Información General Notarial	37	39	66	58	56	70	60	80	81	84	104	72	807	3%
Solicitud orientacion notarial	55	43	76	67	83	60	38	58	48	69	39	16	652	2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	40	55	33	23	28	40	50	42	32	64	49	22	478	2%
Actualizacion base de datos	32	37	39	34	11	80	44	55	51	44	34	10	471	2%
Información General formalización, restitución y protección de ti	10	25	34	14	43	32	43	33	30	34	24	12	334	1%
Información General areas administrativas	10	16	19	6	20	21	40	49	37	31	34	35	318	1%
Informacion estado solicitud correccion	6	20	20	21	14	30	31	40	38	32	7	17	276	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	18	20	18	12	10	18	14	23	21	13	13	9	189	1%
Certificado especial de pertenencia	6	16	19	14	19	19	14	15	15	11	6	10	164	1%
Recurso de apelacion	13	18	11	9	27	12	17	20	14	6	5	4	156	1%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	11	19	23	20	14	11	14	4	6	8	6	1	137	0%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	9	6	14	13	14	21	9	14	9	8	12	6	135	0%
Informacion estado proceso de registro	12	6	27	12	15	2	6	9	12	17	11	4	133	0%
Informacion Sucesion	4	10	12	7	10	11	8	10	13	14	7	5	111	0%
Estado recurso apelacion	8	9	17	8	9	8	6	10	7	11	12	4	109	0%
Numero de matricula por traslado	12	15	20	14	8	12	5	2	3	6	7	4	108	0%
Información Tramite Legalización de Tierras	5	6	20	9	4	9	4	4	5	4	13	13	96	0%
Certificado de no propiedad	11	4	8	13	6	6	4	9	4	15	2	4	86	0%
Curadurias	9	11	10	6	8	7	6	4	3	5	8	6	83	0%
Informacion Testamento	4	11	10	2	3	7	13	7	7	7	7	3	81	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	6	7	8	5	1	3	5	10	11	12	9	3	80	0%
Recurso de reposicion	7	4	9	8	3	8	6	12	5	8	6	4	80	0%
Estudio existencia derechos reales	7	3	13	4	5	4	2	6	3	8	21	4	80	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	10	2	4	13	10	7	3	5	7	4	4	4	73	0%
Estado actuacion administrativa	4	7	6	10	10	6	5	6	4	5	6	2	71	0%
Solicitud certificacion de aportes	6	9	4	5	6	5	3	3	4	4	5	4	58	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	-	5	11	9	2	3	5	7	4	7	4	-	57	0%
Estado recurso reposicion	10	9	5	2	2	3	2	5	7	5	3	1	54	0%
Solicitud bono pensional	5	3	7	2	4	8	4	4	4	6	1	5	53	0%
Soporte consulta indice de propietarios	2	1	6	4	7	6	2	8	3	7	1	-	47	0%
Solicitud convenio VUR	4	3	3	2	1	-	2	5	7	10	8	2	47	0%
Formalizacion	7	3	-	2	7	2	3	8	5	5	1	-	43	0%
Solicitud orientacion curadurias	-	-	2	5	3	7	3	2	2	2	3	3	32	0%
Informacion estadistica	4	4	4	4	1	3	4	1	1	3	2	-	31	0%
Restitucion de turno	2	5	9	3	4	-	3	2	1	1	-	-	30	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	-	1	1	-	4	1	2	2	6	4	3	5	29	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	1	3	3	2	3	2	-	4	6	1	-	-	25	0%
Recurso de queja	2	2	3	2	2	6	2	1	3	-	1	-	24	0%
Solicitud orientacion registro - catastro	1	1	6	3	-	3	-	2	1	2	2	1	22	0%
Solicitud de Subsidio	1	4	1	2	4	2	2	2	1	1	1	-	21	0%
Concurso de meritos	1	-	5	-	-	1	1	1	3	2	1	1	16	0%
Estado recurso de queja	-	2	1	-	1	1	-	-	-	2	-	1	8	0%
Informe de Congresista	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3	0%
Devolucion de dinero Certificado de no Propiedad	-	-	1		-	-	-	-	1	-	-	-	2	0%
Solicitud prohibicion de enajenar	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0%
Catastro multiproposito - Convenio	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0%
Peticiones incompletas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Solicitud de subsidio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Solicitud prohibicion de enajenar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Solicitud orientacion curadurías	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**1.580**	**2.362**	**2.759**	**2.106**	**2.784**	**2.701**	**2.468**	**2.963**	**2.673**	**2.532**	**2.034**	**1.545**	**28.507**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Reclamos

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Tramite Registral	644	753	632	461	366	268	280	290	325	324	382	254	4.979	40%
Demora tramite registral	329	491	275	135	179	135	54	79	76	72	108	55	1.988	16%
Tramite Notarial	104	123	140	128	108	115	175	214	179	198	188	113	1.785	14%
Solicitud de correccion	273	326	227	107	50	79	76	44	74	89	135	55	1.535	12%
Servicios en Linea	57	53	43	14	18	11	68	44	52	59	29	33	481	4%
Mala prestacion del servicio registral	23	14	27	30	42	29	36	32	39	27	22	26	347	3%
Mala prestacion del servicio notarial	11	2	8	19	25	38	19	44	26	22	17	25	256	2%
Demora correccion	25	25	34	23	28	30	31	17	12	12	7	10	254	2%
Demora proceso de registro	171	4	3	2	16	14	7	2	3	6	12	4	244	2%
Mala prestacion del servicio catastro	5	-	24	12	7	22	10	11	21	14	17	13	156	1%
No prestacion del servicio notarial	1	3	-	1	1	3	5	29	16	38	2	-	99	1%
Tramite Nivel Central	8	4	10	4	3	10	7	10	3	4	7	3	73	1%
No prestacion del servicio registral	9	17	8	8	5	-	1	9	7	3	2	1	70	1%
Licencias y certificaciones de Curadurías	4	1	1	6	4	3	-	-	-	3	4	7	33	0%
Agilizadores electronicos	-	2	6	7	2	5	3	1	1	-	-	1	28	0%
Correccion base de datos	4	11	1	3	2	-	1	-	-	-	-	1	23	0%
Demora en devolucion dinero derechos de registro	4	5	1	1	2	3	2	3	-	1	-	-	22	0%
Devolucion dinero servicios en linea	1	2	1	2	3	2	3	-	1	-	-	-	15	0%
Error de base de datos	2	3	3	-	2	2	-	-	-	1	-	-	13	0%
Informacion pagina Web	1	9	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	13	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	-	2	-	1	1	2	2	-	1	2	-	1	12	0%
Mala prestacion del servicio curadurias	1	-	-	1	2	-	-	3	1	3	-	-	11	0%
Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	5	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	8	0%
Solicitud de subsidio	1	1	2	-	-	-	-	-	1	1	1	-	7	0%
Incumplimiento horario de atencion en ORIP	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	-	2	6	0%
No prestacion del servicio curadurias	-	-	-	-	1	1	1	1	-	1	-	-	5	0%
Demora actuacion administrativa	-	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	1	5	0%
Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4	0%
Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Mala prestacion del servicio nivel central	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	0%
Demora correccion error de digitacion u ortografico	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0%
Incumplimiento horario de atencion en Catastro	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0%
Atencion Telefonica	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	0%
Atencion correo electronico	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Atencion Presencial	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	0%
Incumplimiento horario de atencion en Notaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	0%
Notario	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Incumplimiento protocolos de bioseguridad ORIP	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Informacion estado solicitud correccion	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Demora actuacion administrativa	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Total	**1.679**	**1.865**	**1.450**	**971**	**871**	**774**	**786**	**834**	**842**	**881**	**935**	**605**	**12.493**	**100%**

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Quejas

Categoria	Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022
Quejas	Registrador de Instrumentos Publicos	25	24	19	19	24	18	11	33	32	27	35	12	279
	Notario	27	32	22	17	40	51	43	48	22	45	55	24	426
	Curador	1	2	2	-	2	4	1	3	-	1	1	4	21
	Funcionario (Planta global / ORIP)	7	11	11	8	8	12	12	4	11	9	6	3	102
	Catastro	1	2	-	4	-	-	3	5	1	2	2	-	20
	Total	**61**	**71**	**54**	**48**	**74**	**85**	**70**	**93**	**66**	**84**	**99**	**43**	**848**

Fuente: Plataforma SISG

Sugerencias

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Notarias	1	-	1	-	2	-	1	1	1	-	1	-	8	30%
Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	-	2	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	6	22%
Nivel Central	-	-	1	-	6	1	1	2	-	2	-	-	13	48%
Total	**1**	**2**	**3**	**1**	**8**	**1**	**2**	**3**	**3**	**2**	**1**	**-**	**27**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Denuncias por corrupción

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	4	3	-	2	-	1	-	-	2	4	1	1	18	69%
Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4%
Notarias	-	2	1	1	-	-	-	1	-	1	1	-	7	27%
Total	**4**	**5**	**1**	**3**	**-**	**1**	**-**	**1**	**3**	**5**	**2**	**1**	**26**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones entre autoridades

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Interes Particular	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Peticiones entre autoridades	281	449	465	445	469	361	495	509	567	394	457	473	5.365	59%
Solicitud inscripcion medida cautelar	81	196	207	146	179	180	137	129	100	98	112	32	1.597	18%
Solicitud cancelacion medida cautelar	58	124	164	77	108	108	97	73	73	60	60	43	1.045	11%
Informacion sobre bienes inmuebles	6	12	14	16	7	4	64	66	94	65	55	26	429	5%
Prohibicion de enajenar	40	159	135	115	94	90	4	5	3	3	5	1	654	7%
Total	**466**	**940**	**985**	**799**	**857**	**743**	**797**	**782**	**838**	**620**	**689**	**575**	**9.091**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Plataforma SISG

Peticiones incompletas

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Peticiones incompletas	218	335	393	386	422	483	380	545	455	462	336	236	4.651	100%
Total	**218**	**335**	**393**	**386**	**422**	**483**	**380**	**545**	**455**	**462**	**336**	**236**	**4.651**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Traslado por No competencia

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Traslado	64	92	153	148	172	134	220	190	176	147	108	98	1.702	50%
Notarias	80	93	127	82	87	84	133	151	127	127	113	88	1.292	38%
Curadurias	1	1	1	1	-	2	-	3	1	2	1	2	15	0%
Catastro	4	1	3	-	2	3	2	3	5	6	1	-	30	1%
Registraduria (Registros Civiles)	35	24	45	18	33	28	27	35	35	26	34	18	358	10%
Gobernaciones (Impuesto de Registro)	2	3	2	8	-	1	3	4	2	1	4	-	30	1%
Certificado hijo unico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**186**	**214**	**331**	**257**	**294**	**252**	**385**	**386**	**346**	**309**	**261**	**206**	**3.427**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Otros

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Tramite Nivel Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Otros	2	-	-	8	7	7	6	12	10	16	10	4	82	100%
Total	**2**	**-**	**-**	**8**	**7**	**7**	**6**	**12**	**10**	**16**	**10**	**4**	**82**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Desistimiento expreso de la petición

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Desistimiento expreso de la peticion	3	-	3	-	1	3	2	2	3	1	-	2	20	100%
Total	**3**	**-**	**3**	**-**	**1**	**3**	**2**	**2**	**3**	**1**	**-**	**2**	**20**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Felicitaciones

Clase	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Felicitaciones	-	2	-	-	2	1	-	1	1	1	-	-	8	100%
Total	**-**	**2**	**-**	**-**	**2**	**1**	**-**	**1**	**1**	**1**	**-**	**-**	**8**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante la vigencia 2022, se generó un decrecimiento del 8% pasando de 169.330 en el 2021 a 156.428 por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- En el 2022, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 59.141 atenciones equivalente al 38%, seguido de la atención telefónica con 35.867 llamadas, equivalente al 23%. En tercer lugar, el canal chat con 30.949 intervenciones, que corresponden al 20%. En cuarto lugar el correo electrónico con 17.514, equivalente al 11% y finalmente el canal presencial con 12.957 equivalente al 8%.

- Se realizaron 3.427 traslados por no competencia, un porcentaje significativo correspondieron a la Registraduría Nacional del Estado Civil con 358, equivalente al 10%. Como estrategia para disminuir los traslados por no competencia a la Registraduría, se publico un aviso en la pagina web de la Entidad con el fin de que los ciudadanos se enteren que las peticiones de registros civiles son competencia de dicha Entidad.

- Por el canal virtual del Chat, se atendieron 30.949 ciudadanos.

- El número de solicitudes recibidas por el canal virtual – plataforma, fue de 59.141. El trimestre en el cual se presento el mayor numero de atenciones fue el primero con 15.967 atenciones, seguido del tercer trimestre con 15.737. Luego el segundo trimestre con 14.944 y por último el cuarto trimestre con 12.493.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las tipologías de las categorías de PQRSDF de 2022, las peticiones ocupan el primer lugar con un 48% seguido de los reclamos con un 21%, las peticiones entre autoridades con un 15%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con un 8%. En quinto lugar, los traslados por no competencia con un 6% entre otros.

- Por medio del canal plataforma virtual, se radicaron 59.141 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 26.018, equivalente al 44% y en las ORIP 33.123, lo que significa el 56%.

- Se recibieron 35.867 llamadas por el canal telefónico, distribuidas así: extensión *1080* con 8.960, equivalentes al 25%, seguido por la extensión *1217* con 6.769, equivalentes al 19%. En tercer lugar la *1272* con 6.369 atenciones, equivalente al 18%, seguido de la extensión *1268* con 5.863 llamadas equivalente al 16%, la extensión *1172* con 5.307 llamadas equivalente también al 15% y la Línea *01-8000* con 621, equivalente al 2%

- En el Nivel Central, se radicaron 26.018 PQRSDF. La Oficina de Atención al Ciudadano, ocupo el primer lugar con 13.028 PQRSDF, equivalente al 50%. En segundo puesto, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 3.691 equivalente al 14%. En tercer lugar la Dirección Técnica de Registro con 1.606, equivalente al 6%. Cuarto, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, con 1.552, equivalente al 6%. En quinto lugar la Delegada para el Registro con 1.273 y la Oficina Asesora Jurídica con 1.208, equivalentes al 5% respectivamente. Seguido de la Dirección Administrativa y Financiera con 961, equivalente al 4% y la Dirección de Administración Notarial con 780, equivalente al 3% entre otros.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En las diferentes ORIP del país, se radicaron 33.123 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera: Regional Centro con 18.566 PQRSDF equivalente al 56%, en segundo lugar Regional Caribe con 4.959, igual al 15%. Tercero, Regional Pacífica con 4.383, equivalente al 13%. Cuarto lugar la Regional Andina con 3.059, equivalente al 9% y por último la Regional Orinoquia con 2.156, equivalente al 7%.

- Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSDF radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 5.181 solicitudes, equivalente al 16%, Bogotá Zona Sur con 3.261, equivalente al 10%, Bogotá Zona Norte con 3.212, equivalente al 10%, Cali con 2.492, equivalente al 8%, Barranquilla con 1.292, equivalente al 4%, Cartagena con 1.174, equivalente al 4%, Villavicencio con 914, equivalente al 3%, Bucaramanga con 868, equivalente al 3%, Pasto con 856, equivalente al 3%, Soacha con 811, equivalente al 2%, Zipaquirá con 769, equivalente al 2%,
- Medellín Zona Sur con 696, equivalente al 2%, Medellín Zona Norte con 676, equivalente al 2%, Cúcuta con 552, equivalente al 2%, Ibagué con 532, equivalente al 2%, Florencia con 466, equivalente al 1%, Soledad con 380, equivalente al 1%, Rionegro con 321, equivalente al 1%, Girardot con 298, equivalente al 1%, Sincelejo con 278, equivalente al 1%, Santa Marta con 271, equivalente al 1%, Valledupar con 267, equivalente al 1%, Palmira con 250, equivalente al 1%, Neiva con 239, equivalente al 1%, Tunja con 235, equivalente al 1%, Montería con 231, equivalente al 1%, Cerete con 212, equivalente al 1%, Marinilla con 204, equivalente al 1%, Espinal con 198, equivalente al 1%, Armenia con 182, equivalente al 1%, Acacias con 180, equivalente al 1%, Popayán con 173, equivalente al 1%, Yopal con 166, equivalente al 1% entre otros.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Durante el 2022, se vencieron 2.856 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central con 901 y las ORIP con 1.955.

- En el Nivel Central, se vencieron 901 PQRSDF. La Dependencia con mayor número de PQRSDF vencidas fue la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 639 equivalente al 71%, seguido de la Dirección de Talento Humano con 67, equivalente al 7%. En tercer lugar la Delegada para el Notariado con 61, equivalente al 7%. En cuarto lugar la Dirección Administrativa y Financiera con 54, equivalente al 6%. En quinto lugar la Dirección Técnica de Registro con 39, equivalente al 4%. En sexto lugar la Dirección de Administración Notarial con 11, equivalente al 1%. En séptimo lugar la Oficina de Tecnologías de la Información con 9, equivalente al 1%. Seguido de la Dirección de Contratación con 6, equivalente al 1% entre otros.

- En las Direcciones Regionales, se vencieron 1.955 PQRSDF. Regional Centro con 1.354 PQRSDF equivalente al 69%, en segundo lugar Regional Caribe con 267, igual al 14%. Tercero, Regional Pacifica con 229, equivalente al 12%. Cuarto lugar, Regional Andina con 64, equivalente al 3% y por último Regional Orinoquia con 41, equivalente al 2%.

- Se presentaron 1.955 PQRSDF vencidas en las ORIP, las Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del país, de la siguiente manera: Bogotá Zona Centro con 647, equivalente al 33%, Bogotá Zona Sur con 191, equivalente al 10%, Cali con 108, equivalente al 6%, Zipaquirá con 106, equivalente al 5%, Facatativá con 97, equivalente al 5%, Bogotá Zona Norte con 79, equivalente al 4%. Cerete, Soledad y Palmira con 59, equivalente al 3% respectivamente, Barranquilla con 47, equivalente al 2%, entre otros.

CONCLUSIONES

- El canal plataforma virtual, decreció en un 2% con respecto al año 2021, ya que paso de 60.506 PQRSDF a 59.141 atenciones en el 2022. El Nivel Central, presentó un decrecimiento del 2%, debido a que se disminuyo de 26.676 en el 2021 a 26.018 en el 2022 y las ORIP pasaron de 33.830 en 2021 a 33.123 en el 2022, generando una variación del -2%.

RECOMENDACIONES

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

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

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