PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE 2021

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

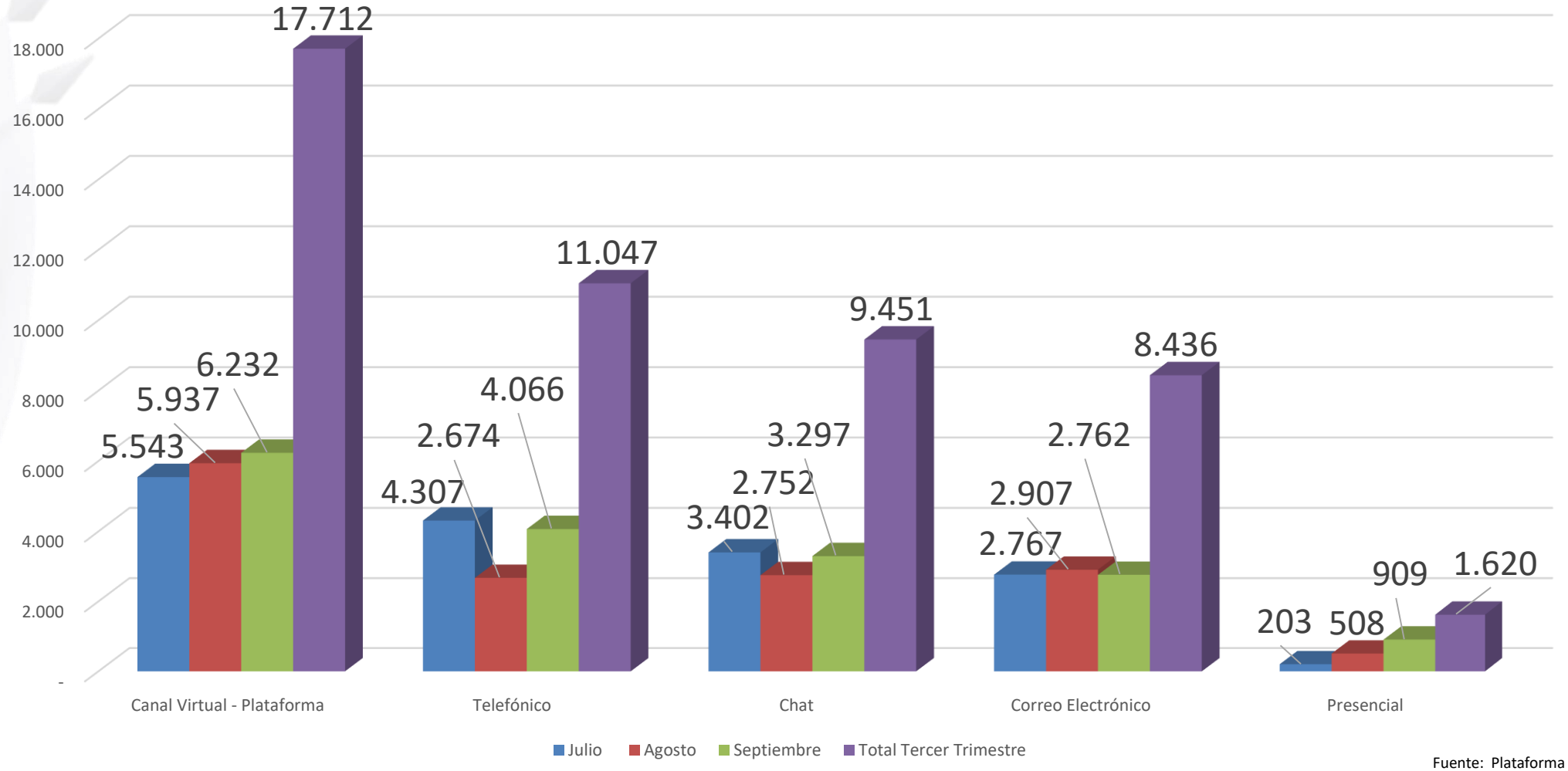
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	5.543	5.937	6.232	17.712	37%
Telefónico	4.307	2.674	4.066	11.047	23%
Chat	3.402	2.752	3.297	9.451	20%
Correo Electrónico	2.767	2.907	2.762	8.436	17%
Presencial	203	508	909	1.620	3%
Total	**16.222**	**14.778**	**17.266**	**48.266**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 17.712

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.195	2.437	2.719	7.351	42%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	3.348	3.500	3.513	10.361	58%
Total	**5.543**	**5.937**	**6.232**	**17.712**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas por canales de entrada

Canal de Entrada - Dependencia	Julio		Agosto		Septiembre		Tercer Trimestre	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.605	1.902	1.703	1.883	1.954	2.017	5.262	5.802
Correspondencia fisica	30	14	25	8	39	9	94	31
Presencial en OAC	-	1	1	-	-	-	1	1
Telefono	3	7	3	2	3	2	9	11
Ventanilla	43	47	35	47	68	85	146	179
Web	514	1.377	670	1.560	655	1.400	1.839	4.337
Total	**2.195**	**3.348**	**2.437**	**3.500**	**2.719**	**3.513**	**7.351**	**10.361**
		5.543		**5.937**		**6.232**		**17.712**

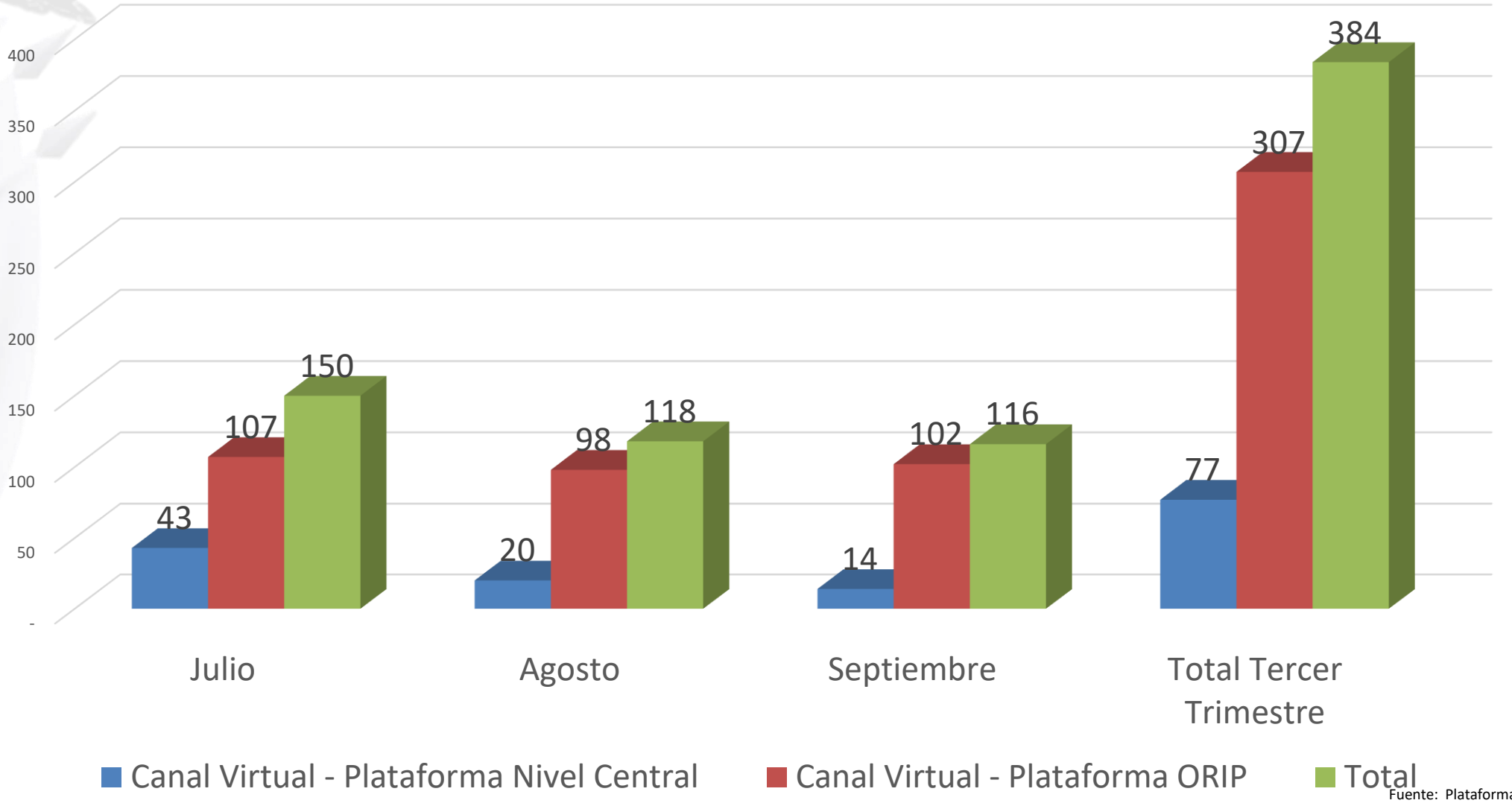
Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	43	20	14	77	20%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	107	98	102	307	80%
Total	**150**	**118**	**116**	**384**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 828

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	208	147	192	547
Canal Virtual - Plataforma ORIP	70	114	97	281
Total	**278**	**261**	**289**	**828**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre
Delegada para el Registro	11	14	10	35
Delegada para P.R.F. de Tierras	19	8	12	39
Despacho del Superintendente	1	1	2	4
Dirección Administrativa y Financiera	16	8	8	32
Direccion de Administracion Notarial	8	14	17	39
Direccion de Contratacion	2	1	2	5
Dirección de Talento Humano	19	10	4	33
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	19	10	23	52
Dirección Regional Andina	-	-	1	1
Dirección Regional Pacifica	3	-	-	3
Dirección Tecnica de Registro	42	36	33	111
Oficina Asesora de Planeacion	3	6	1	10
Oficina Asesora Juridica	29	7	14	50
Oficina de Atención al Ciudadano	21	20	31	72
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	1	1
Oficina de Control Interno de Gestion	-	-	5	5
Oficina de Tecnologias de la Información	9	5	18	32
Secretaria General	4	7	3	14
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	2	-	7	9
Total	**208**	**147**	**192**	**547**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre
Acacias	1	-	-	1
Agua de Dios	-	-	1	1
Arauca	-	-	2	2
Apartado	1	-	-	1
Arauca	2	1	-	3
Armenia	2	3	-	5
Barranquilla	1	11	2	14
Bogotá Zona Norte	4	10	18	32
Bogotá Zona Centro	9	21	4	34
Bogotá Zona Sur	1	3	11	15
Bucaramanga	1	-	1	2
Cali	4	4	6	14
Cartagena	2	3	-	5
Cerete	1	-	-	1
Concepción	1	-	-	1
Chaparral	-	3	-	3
Charalá	-	1	-	1
Chimichagua	-	-	2	2
Chinú	-	-	2	2
Chocontá	-	1	2	3
Cúcuta	3	5	3	11
Duitama	2	2	-	4
Florencia	-	2	1	3
Fusagasugá	3	1	-	4
Girardota	-	-	1	1
Guaduas	-	1	-	1
Honda	-	1	-	1
Ibague	1	2	2	5
La Ceja	-	1	-	1
Manizales	1	-	1	2
Marinilla	-	1	2	3
Medellín Zona Norte	2	-	1	3
Medellín Zona Sur	1	3	-	4
Miraflores	-	-	1	1
Montería	-	-	2	2
Neiva	-	-	2	2
Palmira	-	2	-	2
Pasto	2	-	4	6
Pensilvania	-	-	1	1
Pereira	-	1	-	1
Piedecuesta	2	-	-	2
Pitalito	2	-	-	2
Popayán	1	1	-	2
Puerto Asís	1	1	-	2
Ramiriquí	1	1	-	2
Rionegro	-	2	1	3
San Andres Isla	1	-	1	2
Santa Barbara	-	1	-	1
Santa Fe de Antioquia	2	3	-	5
Santa Marta	1	3	-	4
Santa Rosa de Viterbo	-	-	1	1
Segovia	-	1	-	1
Sincelejo	6	2	4	12
Soata	1	-	-	1
Socorro	1	2	-	3
Sogamoso	-	1	5	6
Soledad	1	1	3	5
Sopetran	-	2	-	2
Tuluá	-	2	-	2
Tunja	2	3	-	5
Ubaté	2	2	2	6
Valledupar	1	1	-	2
Yopal	-	-	1	1
Zipaquirá	-	2	7	9
Total	**70**	**114**	**97**	**281**

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	5.543	5.937	6.232	17.712
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	278	261	289	828
% No Conforme	**5,02%**	**4,40%**	**4,64%**	**4,67%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSD radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para el tercer trimestre, cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 7.351

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	768	1.147	1.214	3.129	43%
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	364	320	361	1.045	14%
Dirección Técnica de Registro	317	248	214	779	11%
Delegada para P.R.F de Tierras	189	166	180	535	7%
Dirección Administrativa y Financiera	151	146	155	452	6%
Dirección de Administración Notarial	72	77	177	326	4%
Delegada para el Registro	72	78	158	308	4%
Oficina Asesora Jurídica	87	82	124	293	4%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	42	56	54	152	2%
Dirección de Talento Humano	40	31	28	99	1%
Oficina de Control Disciplinario Interno	39	33	24	96	1%
Oficina de Tecnologías de la Información	28	32	17	77	1%
Dirección de Contratación	8	12	3	23	0%
Oficina Asesora de Planeación	8	3	2	13	0%
Secretaria General	4	2	5	11	0%
Despacho del Superintendente	5	3	-	8	0%
Delegada para el Notariado	1	1	2	4	0%
Dirección Regional Caribe	-	-	1	1	0%
Dirección Regional Andina	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Centro	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Pacifica	-	-	-	-	0%
Dirección Regional Orinoquia	-	-	-	-	0%
Total	**2.195**	**2.437**	**2.719**	**7.351**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia del Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	8	6	3	17	22%
Dirección Técnica de Registro	11	5	1	17	22%
Oficina de Atención al Ciudadano	14	-	-	14	18%
Dirección Administrativa y Financiera	4	3	1	8	10%
Dirección de Administración Notarial	1	1	6	8	10%
Dirección de Talento Humano	4	2	1	7	9%
Delegada para el Notariado	-	1	1	2	3%
Oficina de Tecnologías de la Información	-	1	-	1	1%
Secretaria General	1	-	-	1	1%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	-	1	-	1	1%
Dirección Regional Caribe	-	-	1	1	1%
Total	**43**	**20**	**14**	**77**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas acumuladas del Nivel Central

Nivel Central	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	443	377	299
Dirección Administrativa y Financiera	8	5	7
Dirección de Talento Humano	29	35	37
Despacho del Superintendente	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	-	-	-
Delegada para P.R.F. de Tierras	-	-	-
Delegada parea el Notariado	-	-	1
Delegada para el Registro	-	-	2
Oficina Asesora Juridica	5	18	-
Oficina Asesora de Planeacion	-	-	1
Oficina de Atención al Ciudadano	1	11	3
Direccion de Contratacion	-	1	1
Oficina de Tecnologias de la Informacion	4	1	2
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	12	33	12
Direccion Administracion Notarial	2	2	2
Direccion Tecnica de Registro	7	14	7
Secretaria General	-	1	-
Regional Andina	-	-	-
Regional Caribe	-	-	-
Regional Pacifica	1	-	-
Total	**512**	**498**	**374**
	2%	**-3%**	**-25%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

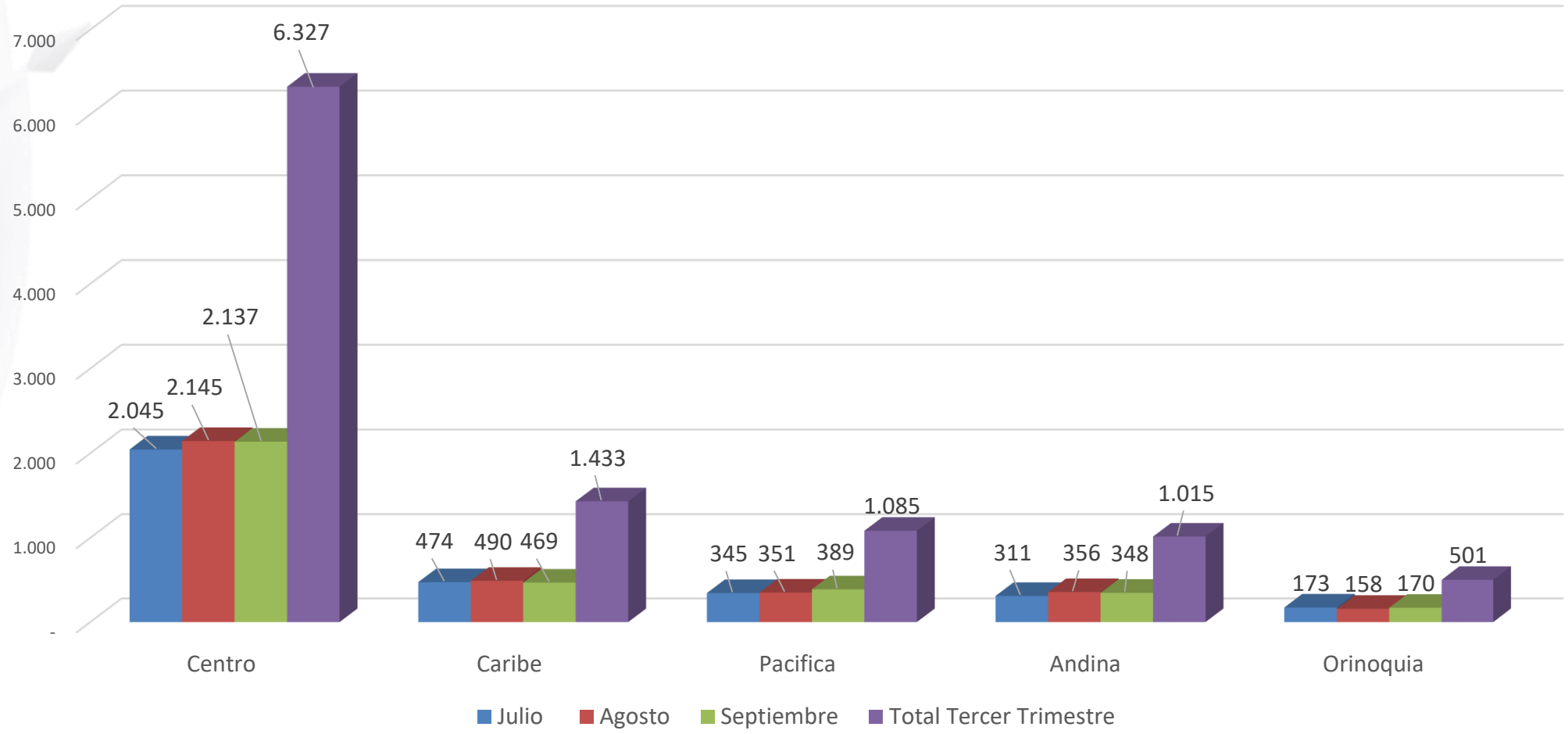
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 10.361

Direcciones Regionales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	2.045	2.145	2.137	6.327	61%
Caribe	474	490	469	1.433	14%
Pacifica	345	351	389	1.085	10%
Andina	311	356	348	1.015	10%
Orinoquia	173	158	170	501	5%
Total	**3.348**	**3.500**	**3.513**	**10.361**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Andina = 1.015

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Andina	Medellin Zona Norte	80	95	87	262	26%
	Medellín Zona Sur	62	66	59	187	18%
	Dosquebradas	26	40	29	95	9%
	Armenia	22	33	17	72	7%
	Rionegro	20	14	29	63	6%
	Pereira	13	11	25	49	5%
	Manizales	7	12	19	38	4%
	Marinilla	8	14	16	38	4%
	Caucasia	1	5	14	20	2%
	Sopetran	5	11	2	18	2%
	Girardota	3	9	4	16	2%
	La Dorada	4	5	3	12	1%
	Apartado	3	3	5	11	1%
	La Ceja	1	7	3	11	1%
	Santa Fe de Antioquia	7	1	3	11	1%
	Puerto Berrio	4	5	1	10	1%
	Segovia	8	2	-	10	1%
	Santa Rosa de Cabal	1	5	3	9	1%
	Santa Rosa de Osos	3	3	2	8	1%
	Turbo	3	3	2	8	1%
	Santo Domingo	3	1	3	7	1%
	Yolombo	6	1	-	7	1%
	Bolivar	1	2	3	6	1%
	Amalfi	3	-	1	4	0%
	Andes	1	2	1	4	0%
	Anserma	1	1	2	4	0%
	Riosucio	2	-	2	4	0%
	Salamina	-	2	2	4	0%
	Apia	-	-	3	3	0%
	Dabeiba	3	-	-	3	0%
	Urrao	1	-	2	3	0%
	Belen de Umbria	1	-	1	2	0%
	Calarca	1	-	1	2	0%
	Filandia	1	-	1	2	0%
	Frontino	2	-	-	2	0%
	Yarumal	1	1	-	2	0%
	Fredonia	1	-	-	1	0%
	Jerico	-	1	-	1	0%
	Manzanares	-	-	1	1	0%
	Neira	-	-	1	1	0%
	Santa Barbara	-	-	1	1	0%
	Santuario	1	-	-	1	0%
	Tamesis	-	1	-	1	0%
	Titiribi	1	-	-	1	0%
	Total	**311**	**356**	**348**	**1.015**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Caribe = 1.433

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Caribe	Cartagena	128	138	142	408	28%
	Barranquilla	87	97	71	255	18%
	Montería	38	39	30	107	7%
	Valledupar	35	27	31	93	6%
	Soledad	26	31	20	77	5%
	Santa Marta	30	21	25	76	5%
	Sincelejo	17	26	20	63	4%
	Riohacha	13	16	16	45	3%
	El Carmen de Bolívar	11	9	14	34	2%
	Sabanalarga	4	12	14	30	2%
	Cerete	7	11	7	25	2%
	San Juan del Cesar	7	10	8	25	2%
	Sahagun	9	8	7	24	2%
	Chimichagua	9	5	6	20	1%
	Lorica	5	6	6	17	1%
	Ciénaga	7	7	2	16	1%
	Montelibano	5	5	6	16	1%
	Plato	6	2	8	16	1%
	Aguachica	8	1	6	15	1%
	Mompos	2	7	5	14	1%
	Corozal	3	4	3	10	1%
	Sincé	4	1	4	9	1%
	San Andrés Isla	2	1	5	8	1%
	Fundación	3	-	3	6	0%
	Magangue	2	2	2	6	0%
	Maicao	3	1	1	5	0%
	Chinu	-	-	4	4	0%
	El Banco	1	1	1	3	0%
	Simiti	-	1	2	3	0%
	Sitionuevo	2	-	-	2	0%
	San Marcos	-	1	-	1	0%
	Total	**474**	**490**	**469**	**1.433**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Centro = 6.327

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	Bogota Zona Centro	474	638	708	1.820	29%
	Bogotá Zona Norte	443	399	420	1.262	20%
	Bogotá Zona Sur	392	357	351	1.100	17%
	Soacha	140	134	115	389	6%
	Zipaquirá	73	69	98	240	4%
	Bucaramanga	65	84	62	211	3%
	Ibagué	53	64	43	160	3%
	Facatativá	44	54	42	140	2%
	Cúcuta	36	53	45	134	2%
	Fusagasugá	61	23	10	94	1%
	Tunja	25	27	31	83	1%
	Girardot	15	30	34	79	1%
	Neiva	23	22	20	65	1%
	Piedecuesta	17	17	13	47	1%
	La Mesa	8	11	16	35	1%
	Duitama	12	8	13	33	1%
	Espinal	13	10	7	30	0%
	Vélez	11	14	5	30	0%
	Honda	6	4	8	18	0%
	Melgar	4	8	6	18	0%
	Pitalito	7	6	5	18	0%
	San Gil	7	7	4	18	0%
	Ubaté	10	6	2	18	0%
	Caqueza	10	3	4	17	0%
	Sogamoso	8	4	5	17	0%
	Moniquira	6	6	4	16	0%
	Ocaña	5	6	5	16	0%
	Santa Rosa de Viterbo	12	4	-	16	0%
	Chiquinquirá	6	7	2	15	0%
	Armero	3	4	6	13	0%
	Barrancabermeja	-	3	9	12	0%
	Purificación	4	6	2	12	0%
	Choconta	2	7	2	11	0%
	Garzón	3	5	3	11	0%
	Fresno	6	4	-	10	0%
	Guamo	4	3	3	10	0%
	Málaga	2	-	8	10	0%
	Pacho	2	7	1	10	0%
	Ramiriqui	3	3	3	9	0%
	Chaparral	1	2	4	7	0%
	La Palma	4	3	-	7	0%
	Gacheta	3	3	-	6	0%
	Guaduas	2	3	1	6	0%
	La Plata	3	1	2	6	0%
	Puente Nacional	1	4	-	5	0%
	Charala	1	3	-	4	0%
	San Vicente de Chucurri	2	-	2	4	0%
	Soata	3	-	1	4	0%
	Socorro	-	3	1	4	0%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Centro = 6.327

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Socorro	-	3	1	4	0%
Ambalema	1	-	2	3	0%
Guateque	1	1	1	3	0%
Puerto Boyacá	2	-	1	3	0%
Agua de Dios	1	-	1	2	0%
Convencion	1	1	-	2	0%
El Cocuy	-	1	1	2	0%
Socha	2	-	-	2	0%
Barichara	-	-	1	1	0%
Cachira	-	-	1	1	0%
Chinacota	-	1	-	1	0%
Concepción	-	-	1	1	0%
Contratación	-	1	-	1	0%
Líbano	1	-	-	1	0%
Miraflores	-	1	-	1	0%
Pamplona	1	-	-	1	0%
San Andrés (Santander)	-	-	1	1	0%
Zapatoca	-	-	1	1	0%
Total	**2.045**	**2.145**	**2.137**	**6.327**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Orinoquia = 501

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Villavicencio	43	42	53	138	28%
	Yopal	24	20	33	77	15%
	Florencia	21	31	18	70	14%
	San Martin	30	16	11	57	11%
	Acacias	19	14	23	56	11%
	Puerto Asis	2	14	4	20	4%
	Puerto Lopez	5	3	9	17	3%
	Mocoa	9	4	3	16	3%
	San Vicente del Caguan	6	6	3	15	3%
	Puerto Carreño	4	1	6	11	2%
	Arauca	3	3	2	8	2%
	San Jose del Guaviare	1	3	2	6	1%
	Leticia	3	1	1	5	1%
	Paz de Ariporo	1	-	1	2	0%
	Puerto Inirida	1	-	1	2	0%
	Sibundoy	1	-	-	1	0%
	Total	**173**	**158**	**170**	**501**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el tercer trimestre en la Región Pacífica = 1.085

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Cali	182	192	222	596	55%
	Pasto	74	50	46	170	16%
	Palmira	25	22	39	86	8%
	Popayán	15	17	14	46	4%
	Buga	5	11	13	29	3%
	Tuluá	2	6	14	22	2%
	Cartago	7	10	3	20	2%
	Ipiales	5	7	5	17	2%
	Quibdó	3	5	5	13	1%
	Roldanillo	6	3	4	13	1%
	Santander de Quilichao	2	4	6	12	1%
	La Cruz	5	3	1	9	1%
	Buenaventura	2	4	2	8	1%
	La Unión	1	5	1	7	1%
	Caloto	2	2	2	6	1%
	Patía El Bordo	1	1	4	6	1%
	Silvia	1	2	3	6	1%
	Tumaco	3	2	-	5	0%
	Tuquerres	2	1	2	5	0%
	Puerto Tejada	1	2	1	4	0%
	Nuqui	-	1	1	2	0%
	Barbacoas	1	-	-	1	0%
	Itsmina	-	-	1	1	0%
	Sevilla	-	1	-	1	0%
	Total	**345**	**351**	**389**	**1.085**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Bogotá Zona Centro	474	638	708	1.820	18%
Bogotá Zona Norte	443	399	420	1.262	12%
Bogotá Zona Sur	392	357	351	1.100	11%
Cali	182	192	222	596	6%
Cartagena	128	138	142	408	4%
Soacha	140	134	115	389	4%
Medellín Zona Norte	80	95	87	262	3%
Barranquilla	87	97	71	255	2%
Zipaquirá	73	69	98	240	2%
Bucaramanga	65	84	62	211	2%
Medellín Zona Sur	62	66	59	187	2%
Pasto	74	50	46	170	2%
Ibagué	53	64	43	160	2%
Facatativá	44	54	42	140	1%
Villavicencio	43	42	53	138	1%
Cúcuta	36	53	45	134	1%
Montería	38	39	30	107	1%
Dosquebradas	26	40	29	95	1%
Fusagasugá	61	23	10	94	1%
Valledupar	35	27	31	93	1%
Palmira	25	22	39	86	1%
Tunja	25	27	31	83	1%
Girardot	15	30	34	79	1%
Soledad	26	31	20	77	1%
Yopal	24	20	33	77	1%
Santa Marta	30	21	25	76	1%
Armenia	22	33	17	72	1%
Florencia	21	31	18	70	1%
Neiva	23	22	20	65	1%
Rionegro	20	14	29	63	1%
Sincelejo	17	26	20	63	1%
San Martin	30	16	11	57	1%
Acacias	19	14	23	56	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 307

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Andina	Armenia	1	-	-	1	0%
	Apartado	-	1	-	1	0%
	La Dorada	1	-	-	1	0%
	Marinilla	-	-	2	2	1%
	Medellín Zona Sur	1	-	-	1	0%
Caribe	Chimichagua	-	1	-	1	0%
	Cerete	-	1	-	1	0%
	Cienaga	4	1	-	5	2%
	El Camen de Bolívar	-	2	-	2	1%
	Montelibano	-	1	-	1	0%
	Monteria	2	4	-	6	2%
	Riohacha	-	1	-	1	0%
	Sabanalarga	-	-	1	1	0%
	San Juan del Cesar	1	-	1	2	1%
	Valledupar	-	-	1	1	0%
Centro	Bogotá Zona Norte	16	-	1	17	6%
	Bogotá Zona Centro	23	41	46	110	36%
	Bogotá Zona Sur	10	10	10	30	10%
	Bucaramanga	1	-	-	1	0%
	Caqueza	3	-	1	4	1%
	Espinal	1	-	-	1	0%
	La Mesa	-	-	2	2	1%
	La Plata	2	-	1	3	1%
	Libano	1	-	-	1	0%
	Ocaña	2	-	-	2	1%
	Pacho	-	1	-	1	0%
	Purificación	-	1	-	1	0%
	Sogamoso	1	-	-	1	0%
	Tunja	-	1	-	1	0%
	Velez	1	-	-	1	0%
	Zipaquirá	17	3	-	20	7%
Orinoquia	Acacias	1	-	-	1	0%
	Florencia	-	9	-	9	3%
	Puerto Asís	1	-	1	2	1%
	Puerto Carreño	-	-	1	1	0%
	Puerto López	1	-	-	1	0%
	Villavicencio	3	-	-	3	1%
Pacifica	Cali	3	12	31	46	15%
	La Unión	1	1	-	2	1%
	Palmira	3	2	3	8	3%
	Pasto	4	1	-	5	2%
	Santander de Chilicaho	2	1	-	3	1%
	Quibdó	-	2	-	2	1%
	Tumaco	-	1	-	1	0%
	Total	**107**	**98**	**102**	**307**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direcciones Regionales	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Centro	78	57	61	196	64%
Pacifica	13	20	34	67	22%
Caribe	7	11	3	21	7%
Orinoquia	6	9	2	17	6%
Andina	3	1	2	6	2%
Total	**107**	**98**	**102**	**307**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas acumuladas por Regional - ORIP

Direccion Regional	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 06 de julio)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 10 de agosto)	Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de septiembre)
Andina	5	10	11
Centro	1.497	1.493	1.739
Caribe	18	36	45
Orinoquia	-	6	21
Pacifica	19	70	64
Total	**1.539**	**1.615**	**1.880**
	11%	**5%**	**16%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Tipología - Categoría PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.794	3.246	3.419	9.459	55%
Reclamos	1.493	1.027	1.240	3.760	22%
Peticion entre Autoridades	662	657	596	1.915	11%
Peticiones Incompletas	233	331	308	872	5%
Traslado No Competencia	270	284	291	845	5%
Quejas	77	84	96	257	1%
Otros	9	5	8	22	0%
Denuncias por corrupcion	3	4	3	10	0%
Sugerencias	1	3	3	7	0%
Defensoria del Pueblo	1	1	-	2	0%
Felicitaciones	-	2	-	2	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	-	-	-	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones más relevantes

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones	Tramite registral	739	63	460	1.262	13%
	Solicitud de corrección	193	512	409	1.114	12%
	Información estado tramite registral	163	414	436	1.013	11%
	Solicitud orientación registral	259	250	254	763	8%
	Consultas Jurídicas	88	522	114	724	8%
	Información General Registral	151	232	287	670	7%
	Interés Particular	106	205	246	557	6%
	Solicitud de Documentos	110	130	139	379	4%
	Tramite nivel central	117	108	112	337	4%
	Información estado proceso de registro	133	97	93	323	3%
	Actualización base de datos	87	86	109	282	3%
	Información General Notarial	102	77	65	244	3%
	Solicitud orientación notarial	40	54	93	187	2%
	Medida cautelar - embargo o levantamiento	22	67	85	174	2%
	Información estado solicitud corrección	37	70	63	170	2%
	Información General formalización, restitución y protección de Tierras	72	35	49	156	2%
	Consulta de propiedades (consulta índice de propietario)	46	37	71	154	2%
	Certificado especial de pertenencia	22	24	28	74	1%
	Numero de matricula por traslado	20	23	26	69	1%
	Información General áreas administrativas	19	18	22	59	1%
	Estado recurso apelación	18	14	19	51	1%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Reclamos

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	541	430	477	1.448	39%
	Solicitud de corrección	301	193	192	686	18%
	Demora tramite registral	263	126	136	525	14%
	Tramite Notarial	174	139	165	478	13%
	Demora en proceso de registro	40	26	80	146	4%
	Servicios en línea	30	30	49	109	3%
	No prestación del servicio notarial	29	13	60	102	3%
	Demora corrección	29	20	22	71	2%
	Mala prestación del servicio registral	19	20	17	56	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	10	9	10	29	1%
	Tramite Nivel Central	7	5	4	16	0%
	No prestación del servicio registral	9	3	3	15	0%
	Mala prestación del servicio notarial	7	2	5	14	0%
	Error de base de datos	8	2	1	11	0%
	Corrección base de datos	5	2	4	11	0%
	Mala prestación del servicio catastro	-	1	8	9	0%
	Demora devolución de dinero Certificado de Tradición	4	4	1	9	0%
	Demora en devolución dinero derechos de registro	5	2	1	8	0%
	Demora actuación administrativa	3	-	1	4	0%
	Incumplimiento protocolos de bioseguridad Notarias	2	-	1	3	0%
	Devolución dinero servicios en línea	3	-	-	3	0%
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	-	-	1	1	0%
	No prestación del servicio curadurías	-	-	1	1	0%
	Solicitud de subsidio	1	-	-	1	0%
	Incumplimiento horario de atención en ORIP	1	-	-	1	0%
	Incumplimiento horario de atención en Catastro	-	-	1	1	0%
	Atención Presencial	1	-	-	1	0%
	Información pagina Web	1	-	-	1	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Quejas

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Quejas	Notario	39	51	56	146	57%
	Registradores de Instrumentos Públicos	23	21	28	72	28%
	Funcionario (Planta global / ORIP)	13	11	9	33	13%
	Curador	2	1	3	6	2%
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	-	-	-	-	0%
	Catastro	-	-	-	-	0%
	Total	**77**	**84**	**96**	**257**	**100%**

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas Tercer Trimestre	Porcentaje
Quejas	Registradores de Instrumentos Publicos	195	72	37%
	Notarios	907	146	16%
	Curador	75	6	8%
	Funcionarios (Planta global SNR / ORIP)	2.259	33	1%
	Catastro	-	-	-
	Total		**257**	

Categorías PQRSD – Sugerencias

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Sugerencias	Notarias	1	1	2	4	57%
	Nivel Central	-	1	-	1	14%
	Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos	-	-	1	1	14%
	Catastro	-	1	-	1	14%
	Total	**1**	**3**	**3**	**7**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Notarias	2	2	1	5	50%
	Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	1	2	1	4	40%
	Curadurías	-	-	1	1	10%
	Total	**3**	**4**	**3**	**10**	**100%**

Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	276	385	416	1.077	56%
	Solicitud inscripción medida cautelar	127	65	75	267	14%
	Información sobre bienes inmuebles	110	102	45	257	13%
	Solicitud cancelación medida cautelar	62	49	51	162	8%
	Prohibición de enajenar	87	56	9	152	8%
	Total	**662**	**657**	**596**	**1.915**	**100%**

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

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	1	1	-	2	100%
	Total	**1**	**1**	**-**	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones incompletas

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	233	331	308	872	100%
	Total	**233**	**331**	**308**	**872**	**100%**

Categorías PQRSD – Traslado por No competencia

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Traslado No competencia	Notarias	93	132	160	385	46%
	Traslado	117	88	87	292	35%
	Registraduría (Registros Civiles)	56	53	35	144	17%
	Curadurías	1	3	4	8	1%
	Catastro	-	4	4	8	1%
	Gobernaciones (Impuesto de Registro)	3	4	1	8	1%
	Total	**270**	**284**	**291**	**845**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Otros

Categoría	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Otros	Otros	9	5	8	22	100%
	Total	**9**	**5**	**8**	**22**	**100%**

Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	-	-	-	-	0%
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**	**0%**

Categorías PQRSD – Felicitaciones

Categoria	Clase	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	-	2	-	2	100%
	Total	**-**	**2**	**-**	**2**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el tercer trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 17.712 PQRSD, equivalente al 37%, seguido del telefónico con 11.047 atenciones, equivalente al 23%, el chat con 9.451 atenciones equivalente al 20% en cuarto lugar el correo electrónico con 8.436 solicitudes de información atendidas, equivalente al 17% y por último el canal presencial con 1.620 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 3%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 17.712, de las cuales se vencieron 384 PQRSD, equivalente al 2%, 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 17.712 equivalente a un 37% del total de las PQRSD radicadas en el tercer trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 7.351 y en las ORIP 10.361. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones por dicho canal fue el mes de agosto con 6.232, seguido de agosto con 5.937 y por último julio con 5.543 PQRSD.

- Para atender las 11.047 llamadas telefónicas durante el tercer trimestre, se utilizaron cinco extensiones: la *1080* atendió 2.586 llamadas equivalente al 23%, la *1269* atendió 2.251 llamadas equivalente al 20%, la *1272* atendió 2.212 llamadas equivalente al 20%, la *1172* atendió 2.014 llamadas equivalente al 18 % y la *1217* atendió 1.984 llamadas equivalente al 18%.

- Se recibieron 8.436 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 17% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 1.680 se respondieron de manera inmediata y 6.756 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, las cinco dependencias con más PQRSD radicadas son las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano con 3.129, equivalente al 43%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 1.045, equivalente al 14%, Dirección Técnica de Registro con 779, equivalente al 11%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 535, equivalente al 7% y la Dirección Administrativa y Financiera con 452, equivalente al 6%.

- En el Nivel Central, se vencieron 77 PQRSD las cinco dependencias más relevantes son las siguientes: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 17, equivalente al 22%, Dirección Técnica de Registro con 17, equivalente al 22%, Oficina de Atención al Ciudadano con 14, equivalente al 18%, la Dirección Administrativa y Financiera con 8, equivalente al 10% y la Dirección de Administración Notarial con 8, equivalente al 10%.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 10.361 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 6.327, equivalente al 61%, Caribe con 1.433, equivalente al 14%, Pacífica con 1.085, equivalente al 10%, Andina con 1.015, equivalente al 10% y Orinoquia con 501, equivalente al 5%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 307 PQRSD, distribuidas así: Centro con 196, equivalente al 64%, Pacífica con 67, equivalente al 22%, Caribe con 21, equivalente al 7%, Orinoquia con 17, equivalente al 6% y la Andina con 6, 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 1.820 equivalente al 187%, Bogotá Zona Norte con 1.262, equivalente al 12%, Bogotá Zona Sur con 1.100, equivalente al 11%, Cali con 596, equivalente al 6%, Cartagena con 408, equivalente al 4%, Soacha con 389, equivalente al 4%, Medellín Zona Norte con 262, equivalente al 3%, Barranquilla con 255, equivalente al 2% y Zipaquirá con 240, equivalente al 2%.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 9.459, equivalente al 55%. En segundo lugar están los reclamos con 3.760, equivalente al 22%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 1.915, equivalente al 11%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 872, equivalente al 5%. En quinto lugar los traslados no competencia con 845, equivalente al 5%. y en sexto lugar las quejas con 257, equivalente al 1%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron los trámites registrales con 1.262, equivalente al 13%. En segundo lugar las solicitudes de corrección con 1.114, equivalente al 12%. En tercer lugar información estado trámite registral con 1.013, equivalente al 11. En cuarto lugar solicitud orientación registral con 763, equivalente al 8% y en quinto lugar las consultas jurídicas con 724, equivalente al 8%.

- Las 257 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 72 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 37%. De 907 Notarias, se presentaron 146 quejas contra notarios, lo que equivale al 16%. De 75 Curadurías, se presentaron 6 quejas contra Curadores, lo que equivale al 8% y se presentaron 33 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 1.448 equivalente al 39%, solicitud de corrección con 686 equivalente al 18%, demora trámite registral con 525, equivalente al 14%, tramites notariales con 478, equivalente al 13% , demora en proceso de registro con 146 equivalente al 4% y servicios en línea con 109, equivalente al 3%.

- Se recibieron 10 denuncias, distribuidas de la siguiente manera: 5 contra notarias, 4 dirigidas a Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y una de Curadurías.

- Se recibieron 1.915 peticiones entre autoridades equivalente al 11% del total de PQRSD recibidas durante el trimestre: 1.077 peticiones entre autoridades, 267 solicitudes de inscripción medida cautelar, 257 información sobre bienes inmuebles, 162 solicitudes cancelación medida cautelar y 152 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 845 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 385 a notarias, 292 traslados, 144 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 8 a Curadurías, 8 a Catastro y 8 Gobernaciones (Impuesto de registro).

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En los diferentes canales de atención al ciudadano, durante el tercer trimestre se generó un incremento del 9% pasando de 44.478 solicitudes en el segundo trimestre a 48.266.

- El canal virtual – plataforma, generó un incremento del 11% pasando de 16.000 PQRSD radicadas durante el segundo trimestre a 17.712 PQRSD en el tercer trimestre.

- Los reclamos aumentaron en un 38% pasando de 2.726 en el segundo trimestre a 3.760 en el tercer trimestre.

- El porcentaje de las quejas recibidas, disminuyó en un 2% pasando de 262 en el segundo trimestre a 257 en el tercer trimestre.

- Durante el tercer trimestre, la atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central, fue creciendo pasando de 203 atenciones en julio a 508 en agosto y 909 en septiembre.

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.