

CARACTERIZACION DE USUARIOS

PERSONAS NATURALES



Contenido

1. Introducción

2. Aspectos generales

2.1 Objetivo general

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

3. Políticas de Participación Ciudadana

3.1 Transparencia

3.2 Servicio al ciudadano

3.3 Rendición de cuentas

3.4 Gobierno en línea

4. Metodología

4.1 Ruta de implementación

5. Variables usadas para la caracterización de usuarios

5.1 Caracterización de variables: geográfica

5.2 Caracterización de variables: demográfica-Edad

5.3 Caracterización de variables: demográfica-Genero

5.4 Caracterización de variables: demográfica-Escolaridad

5.5 Caracterización de variables: demográfica-Nivel Socioeconómico

5.6 Caracterización de variables: intrínsecas

5.6.1 Acceso a Canales

5.6.2 Intereses

5.6.3 Lugares de Prestación de servicios

5.6.4 Uso de canales

5.7 Caracterización variable de comportamiento

5.7.1 nivel de uso

5.7.2 Beneficios buscados

5.7.3 Comportamiento de usuarios

5.7.4 Tipología organizacional

5.7.5 Tamaño de la entidad

5.7.6 Organización

5.7.7 Tipos de usuario

6. Temas de Interés de los ciudadanos Acciones de mejora

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración de la caracterización de usuarios le permite a la Superintendencia de Notariado y Registro reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Actividad que permite responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a los Derechos y los Deberes de los ciudadanos. En este sentido, el presente documento brinda información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Alcance

- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación directa interna
- Caracterizar los grupos de interés externos

INVENTARIO PARTES INTERESADAS INTERNAS

EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

QUE ENTREGAMOS: Planes y políticas Institucionales (PQRSD)

QUE RECIBIMOS:

Retroalimentación y metodología

PERIODICIDAD ENTREGA: PAG: El primer mes del año

PLAN INTECORRUPCIÓN: Primer mes de año

ACUERDOS DE GESTIÓN: Tres Primeros meses del año

MIPG: Tres Primeros meses del año

MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO:

Repositorio formato PDF.

Strategos formato Excel. Correo electrónico

PROPÓSITO DE ENTREGA Y

RECIBO: Dar cumplimiento a las funciones a cargo y mantenimiento al sistema de gestión.

QUE NOS ENTREGAN: Estadísticas, Asesorías, mesas de trabajo

INVENTARIO PARTES INTERESADAS INTERNAS

EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS

- Control de la Gestión del Servicio Notarial
- Técnica Registral
- Gestión de Orientación Registral
- Gestión para la Formalización de Predios Rurales y Urbanos
- Gestión de Vinculación del Talento Humano
- Control Interno de Gestión
- Gestión Disciplinaria
- Apoyo Jurídico Notarial y Registral
- Gestión Servicios Administrativos
- Gestión Contabilidad y Costos
- Gestión Incorporación de Tecnología

QUE ENTREGAMOS:

Direccionamiento PQRSD, seguimiento y trazabilidad (Plataforma virtual).

QUE RECIBIMOS: Gestión PQRSD.

PERIODICIDAD ENTREGA: Cuando lo soliciten

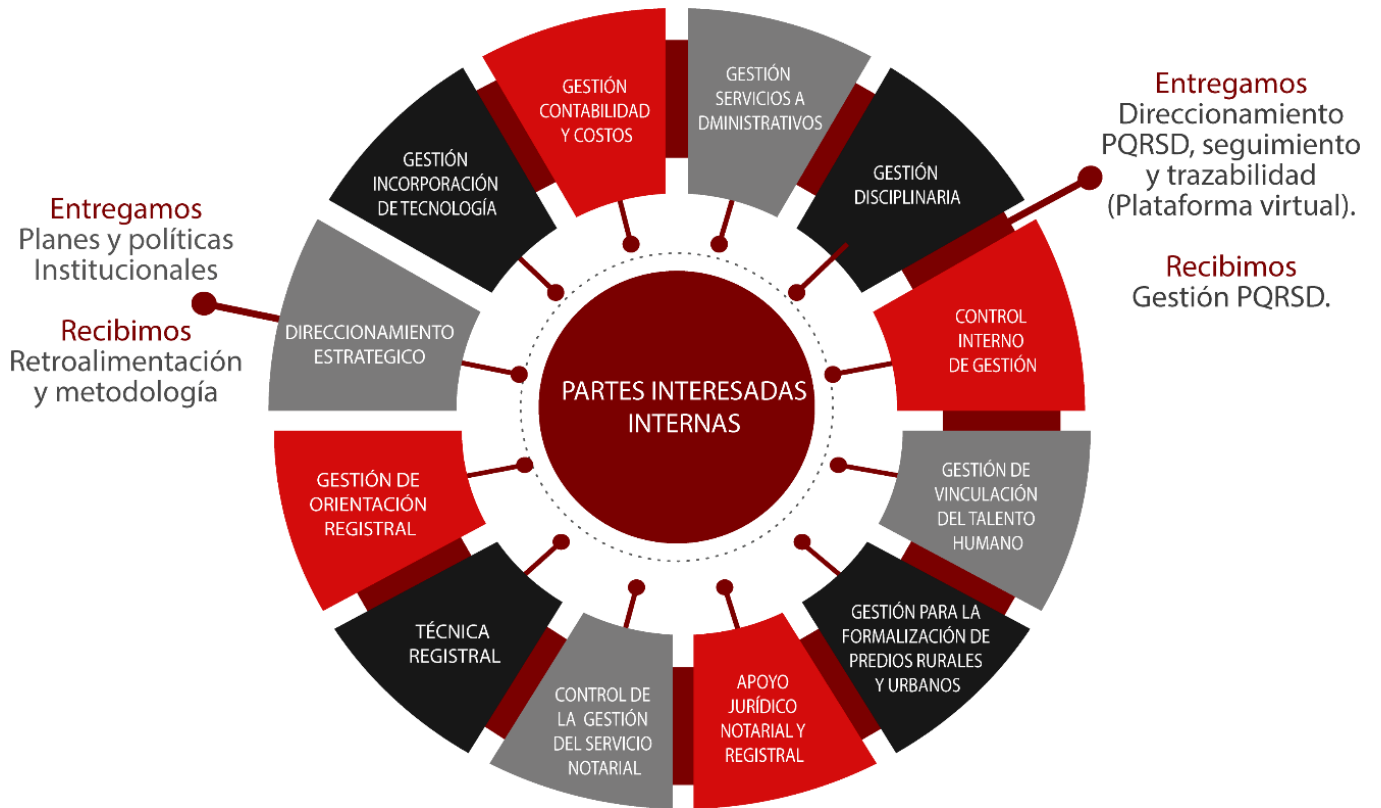
MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO:

Virtual o físico a solicitud del ciudadano.

PROPÓSITO DE ENTREGA Y

RECIBO: Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015.

QUE NOS ENTREGAN: Respuesta de PQRSD.



INVENTARIO PARTES INTERESADAS EXTERNAS **EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS**

VIGILADOS

- Notarias
- Curadurías
- Gestores Catastrales
- Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

QUE ENTREGAMOS: Información General

QUE RECIBIMOS: PQRSD

PERIODICIDAD ENTREGA: Cuando lo soliciten

MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO: Presencial, telefónica, virtual, correo electrónico.

PROPÓSITO DE ENTREGA Y RECIBO: Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a los demás términos de ley.

QUE NOS ENTREGAN: PQRSD

PERSONAS JURÍDICAS

1. EMPRESAS PRIVADAS

- Urbanizadoras
- Bancos
- Lonjas de Propiedad raíz
- Personas Jurídicas
- Constructoras

QUE ENTREGAMOS:

Respuesta a las PQRSD.
Información General.

QUE RECIBIMOS: PQRSD.

PERIODICIDAD ENTREGA: Cuando lo soliciten.

MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO: Presencial, telefónica, virtual, correo electrónico.

PROPÓSITO DE ENTREGA Y

RECIBO: Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a los demás términos de ley. **QUE NOS ENTREGAN:** PQRSD.

2. ENTIDADES DEL ESTADO

- Registraduría
- Policía
 - Fiscalía
 - Juzgados
- Agencia Nacional de Tierras
- Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC
- Congreso de la República
- Ministerios
- Superintendencias

QUE ENTREGAMOS:

Certificados de Tradición, Consulta de Índices de Propietarios, Certificado de no Propiedad, información general y respuesta de PQRSD.

QUE RECIBIMOS: Oficios

solicitudes PQRSD. **PERIODICIDAD ENTREGA:** Cuando lo soliciten.

MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO: Presencial, telefónica, virtual, correo electrónico.

PROPÓSITO DE ENTREGA Y

RECIBO: Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a los demás términos de ley. **QUE NOS ENTREGAN:** PQRSD

PERSONAS NATURALES

- Ciudadanos

QUE ENTREGAMOS:

Respuesta de PQRSD. Solicitud de información ejemplo general.

QUE RECIBIMOS: PQRSD

PERIODICIDAD ENTREGA: Cuando lo soliciten

MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO: Presencial, telefónico, virtual, correo electrónico.

PROPÓSITO DE ENTREGA Y

RECIBO: Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a los demás términos de ley.

QUE NOS ENTREGAN: PQRSD

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios, con el fin de fortalecer la prestación de servicios registrales, mediante la atención humanizada, oportuna y con altos estándares de calidad y tecnología en el sector.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los grupos de interés de la entidad.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo con la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.
- Fortalecer la atención a los grupos de interés de acuerdo con las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, para la prestación del servicio
- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación indirecta.
 - Personas naturales: Ciudadanos
 - Vigilados: Notarias, Curadurías, Gestores Catastrales y Oficinas de Registro.
 - Personas Jurídicas: empresas privadas, urbanizadoras, bancos, lonjas de propiedad raíz, personas jurídicas, constructoras
 - Entidades del estado: Registraduría Nacional de Estado Civil, Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC, Policía, Fiscalía, Juzgados, Agencia Nacional de Tierras, Congreso de la República, Ministerios, Superintendencias.
- Caracterizar los grupos de interés de la Superintendencia de Notariado y Registro con los cuales tiene relación directa interna:
 - Direccionamiento Estratégico
 - Control de la Gestión del Servicio Notarial
 - Técnica Registral
 - Gestión de Orientación Registral
 - Gestión para la Formalización de Predios Rurales y Urbanos
 - Gestión de Vinculación del Talento Humano
 - Control Interno de Gestión
 - Gestión Disciplinaria
 - Apoyo Jurídico Notarial y Registral
 - Gestión Servicios Administrativos
 - Gestión Contabilidad y Costos
 - Gestión Incorporación de Tecnología

2.2.1 ACCIONES ESPECÍFICAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación.

3. POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.1 TRANSPARENCIA

- Garantizar el acceso a la información como derecho fundamental
- Conocer necesidades y expectativas en materia de información
- Identificar tipos de lenguajes que se requieren para la prestación del servicio

3.2 SERVICIO AL CIUDADANO

- Diseñar o mejorar nuevos servicios
- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

- Garantizar el acceso a la información
- Priorización de los canales de comunicación
- Portal web
- Redes Sociales

3.4 GOBIERNO EN LÍNEA

- Mejorar la calidad y oportunidad de la comunicación por medio de los tics
- Identificar que tramites electrónicos facilitan suprimir tramites presenciales al usuario
- Certificados de Tradición en Línea
- Consulta de Índices de Propietarios
- Certificado de No Propiedad

4 METODOLOGÍA

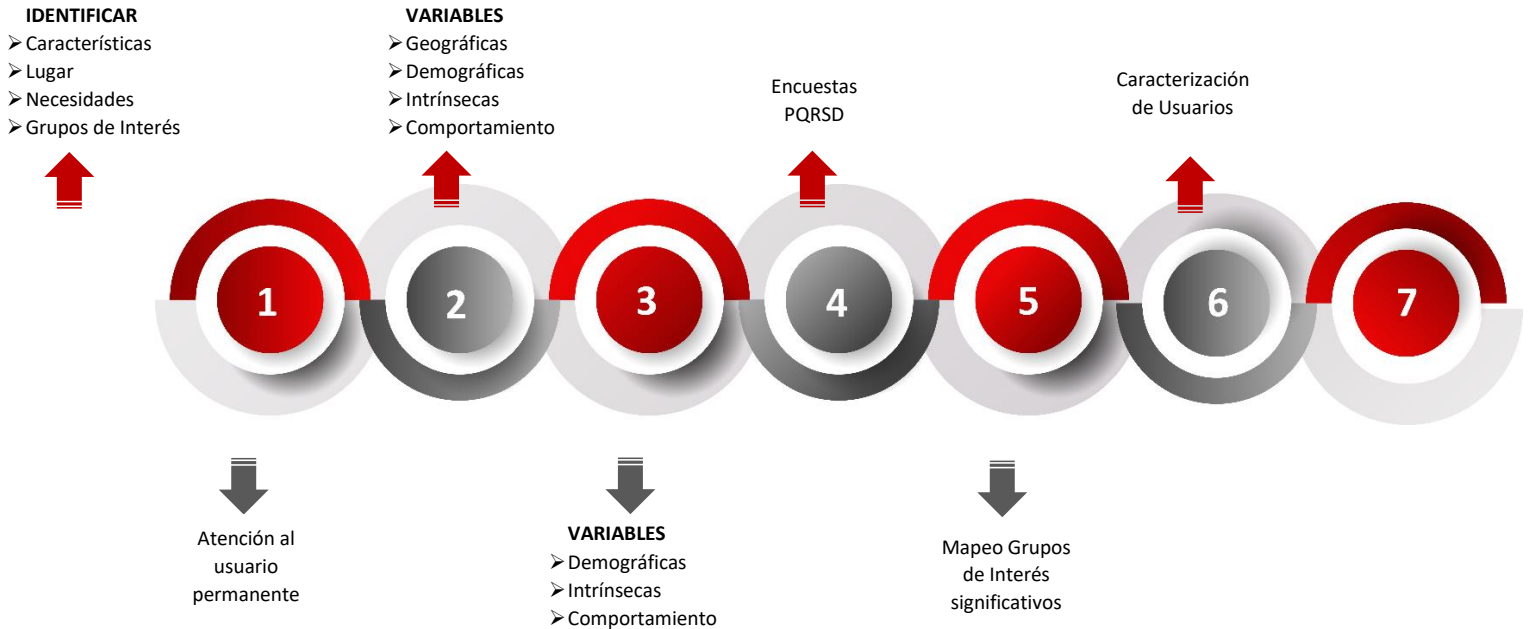


Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP



Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

4.1 Ruta de Implementación



Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

5. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para los siguientes objetivos:

- El diseño o adecuación de los servicios institucionales.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo, son adaptados por la superintendencia de Notariado y Registro de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información de la superintendencia, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente, usuario o grupo de interés.

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables demográficas
- Variables Intrínsecas
- Variables de comportamiento
- Tipología de la organización
- Temas de Interés

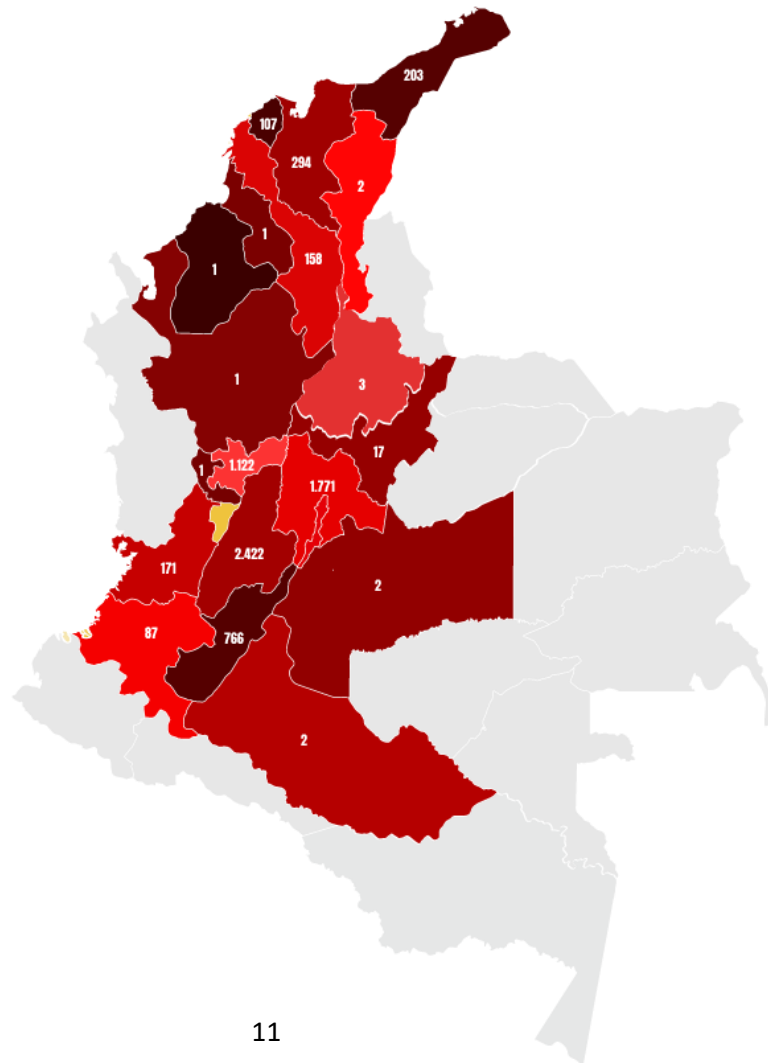
5.1 CARACTERIZACIÓN VARIABLES GEOGRÁFICAS

Los usuarios que utilizan los servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro se encuentran en los diferentes departamentos del país. La atención presencial se realizó a través de una de las unidades móviles con las que cuenta la entidad; desplazándose a diferentes municipios y la atención virtual a través de la línea de WhatsApp a través del uso del teléfono móvil. La declaratoria de emergencia nacional debido a la pandemia por el COVID-19, obligo a la SNR a ampliar las estrategias de atención no presencial, garantizando el acceso a la información de sus usuarios. Esta línea es para consultas de formalización de predios de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras,

VARIABLE GEGRAFICA
ATENCION PRESENCIAL

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuitas se encuentran en el Departamento del Tolima con un 33.9%, estando en segundo lugar el Departamento de Cundinamarca con un 24.8%.

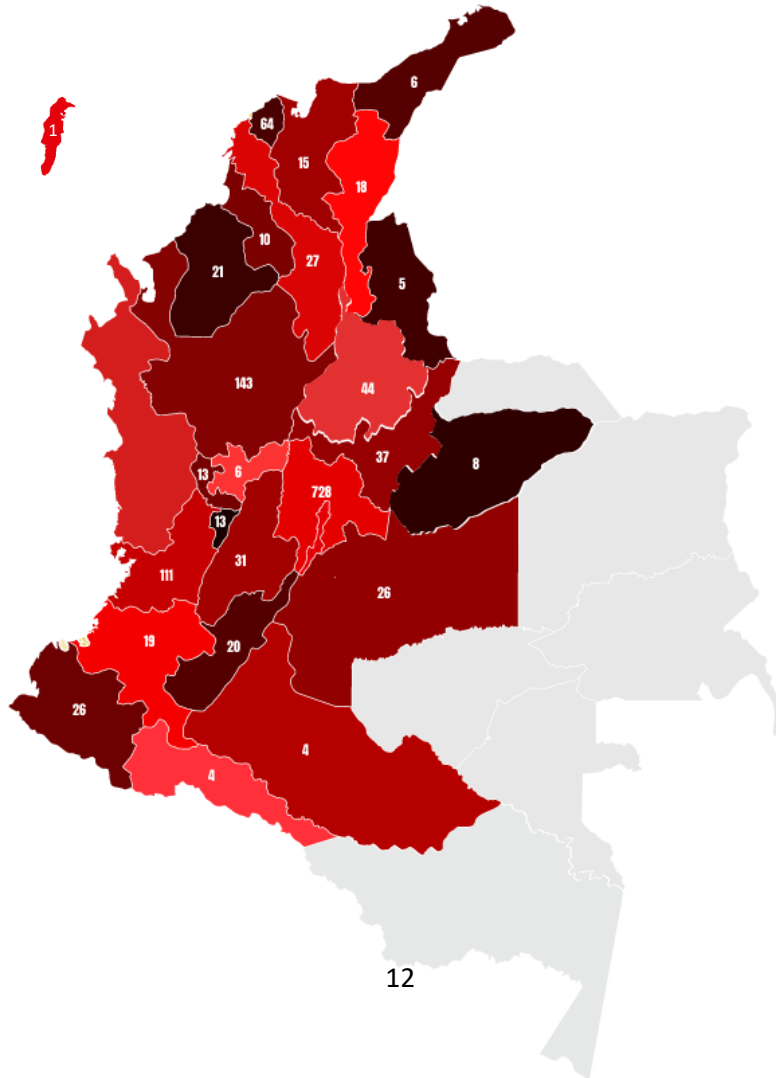
DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%	DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Tolima	2.422	33.9%	Boyacá	17	0.2%
Cundinamarca	1.771	24,8%	Santander	3	0.04%
Caldas	1.122	15.7%	Caquetá	2	0.02%
Huila	766	10.74%	Cesar	2	0.02%
Magdalena	294	4.12%	Meta	2	0.02%
Guajira	203	2.84%	Antioquia	1	0.01%
Bolívar	158	2.2%	Córdoba	1	0.01%
Valle del Cauca	171	2.39%	Risaralda	1	0.01%
Atlántico	107	1.5%	Sucre	1	0.01%
Cauca	87	1.2%			
TOTAL				7.131	100%



VARIABLE GEGRAFICA
ATENCION VIRTUAL

El 51.2% de los ciudadanos atendidos en atención virtual corresponden al Departamento de Cundinamarca, siendo el Departamento de Antioquia el segundo con un 10.1%.

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%	DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Cundinamarca	728	51.2%	Magdalena	15	1.05%
Antioquia	143	10.1%	Quindío	13	0.9%
Valle del Cauca	111	7.8%	Risaralda	13	0.9%
Atlántico	64	4.5%	Otro país	11	0.8%
Santander	44	3.1%	Sucre	10	0.7%
Boyacá	37	2.6%	Casanare	8	0.57%
Tolima	31	2.2%	Caldas	6	0.42%
Bolívar	27	1.9%	Guajira	6	0.42%
Meta	26	1.8%	No responde	6	0.42%
Nariño	26	1.8%	Norte de Santander	5	0.35%
Córdoba	21	1.47%	Caquetá	4	0.3%
Huila	20	1.40%	Choco	4	0.3%
Cauca	19	1.33%	Putumayo	4	0.3%
Cesar	18	1.3%	San Andrés	1	0.07%
TOTAL				1.421	100%



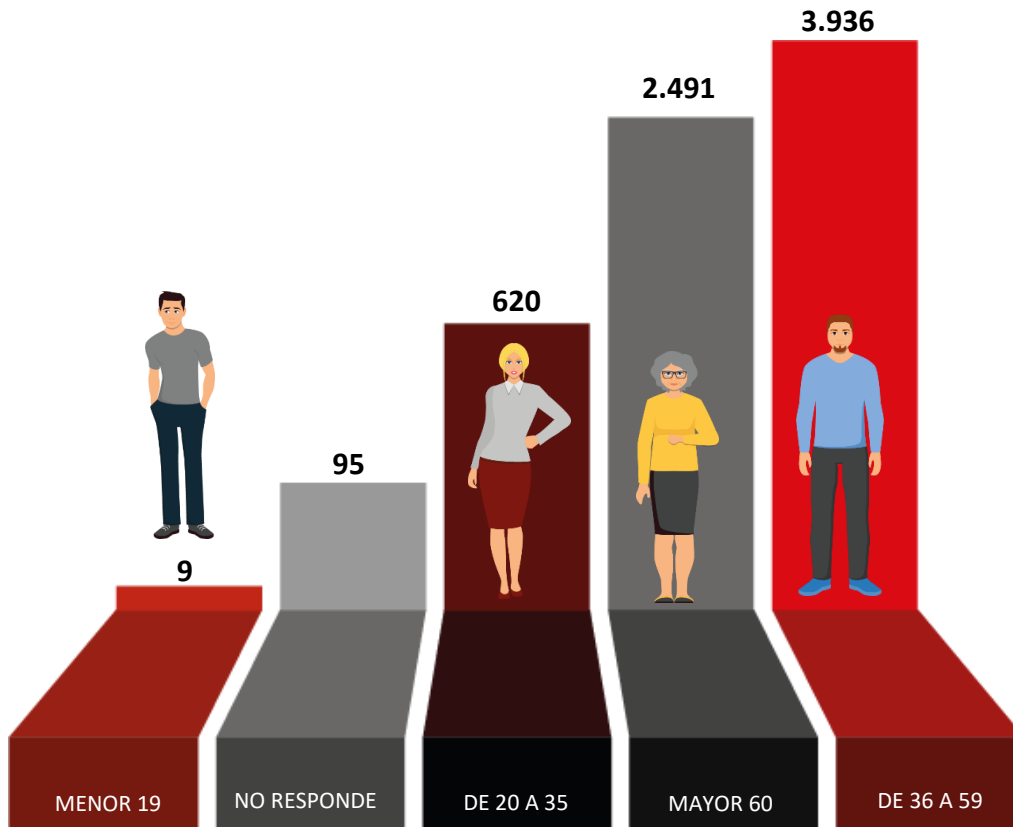
5.2 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD ATENCIÓN PRESENCIAL

La mayoría de los ciudadanos que realizaron consultas en atención presencial, están en un rango de edad entre 36 y 59 años que representa un 55%.

Año 2020

EDAD	TOTAL	%
MENOR DE 19	9	0.1%
DE 20 A 35	620	0.7%
DE 36 A 59	3.936	55%
MAYOR DE 60	2.491	33%
NO REGISTRA	95	12%
TOTAL	7.131	100%



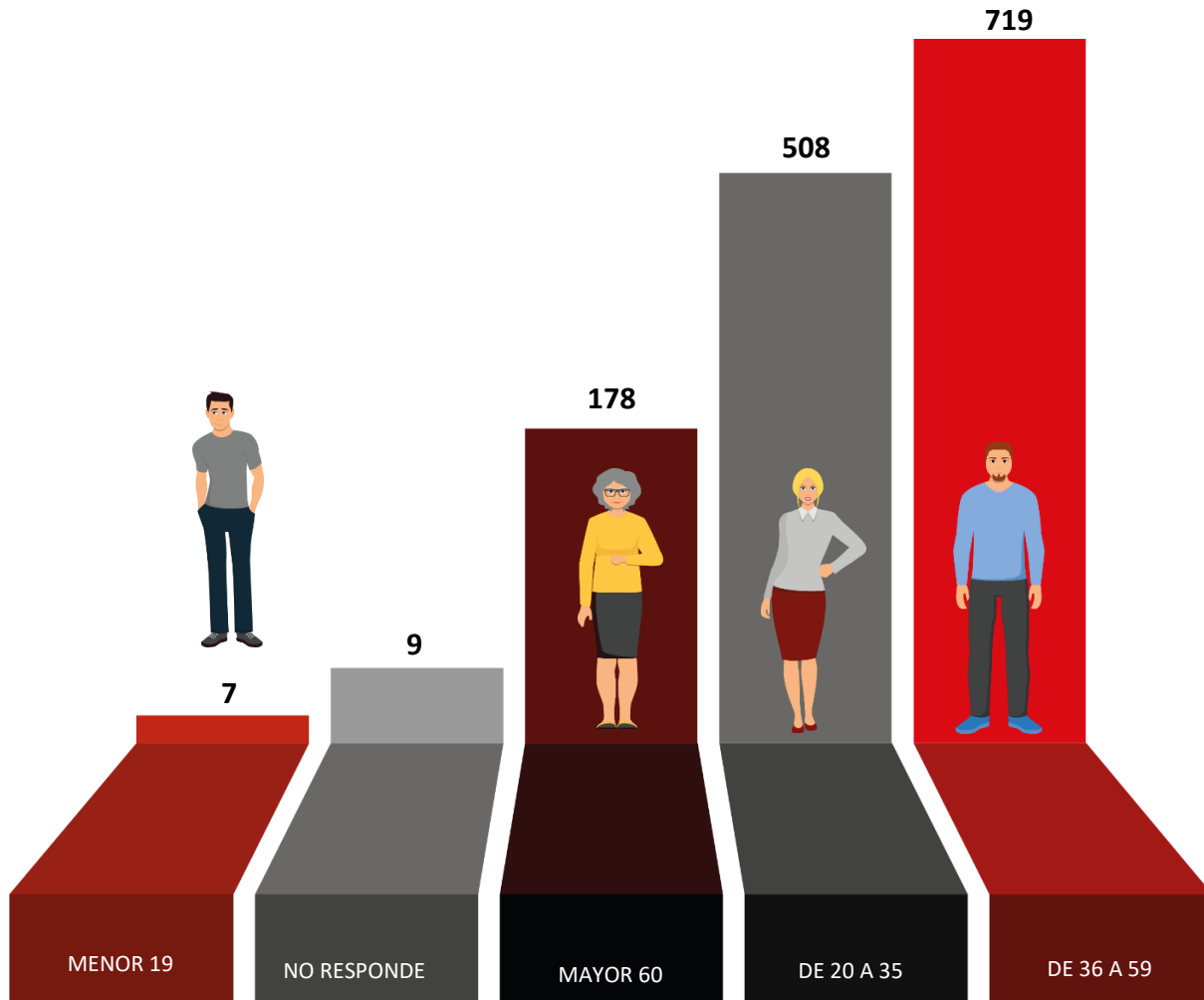
Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

EDAD
ATENCIÓN VIRTUAL

Se evidencia que el 50.5% de los ciudadanos que utilizan los servicios de la Entidad se encuentran entre en el rango de edad de 36 a59 años.

Año 2020

EDAD	TOTAL	%
MENOR DE 19	7	0.5%
DE 20 A 35	508	36%
DE 36 A 59	719	50.5%
MAYOR DE 60	178	12.4%
NO REGISTRA	9	0.6%
TOTAL	1.421	100%



Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO ATENCIÓN PRESENCIAL

Se evidencia que el 51% de la población que utiliza los servicios de la SNR en atención presencial corresponde al género masculino y el 49% al género femenino.

Año 2020

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	3.665	51%
MUJERES	3.461	49%
TOTAL	7.131	100%



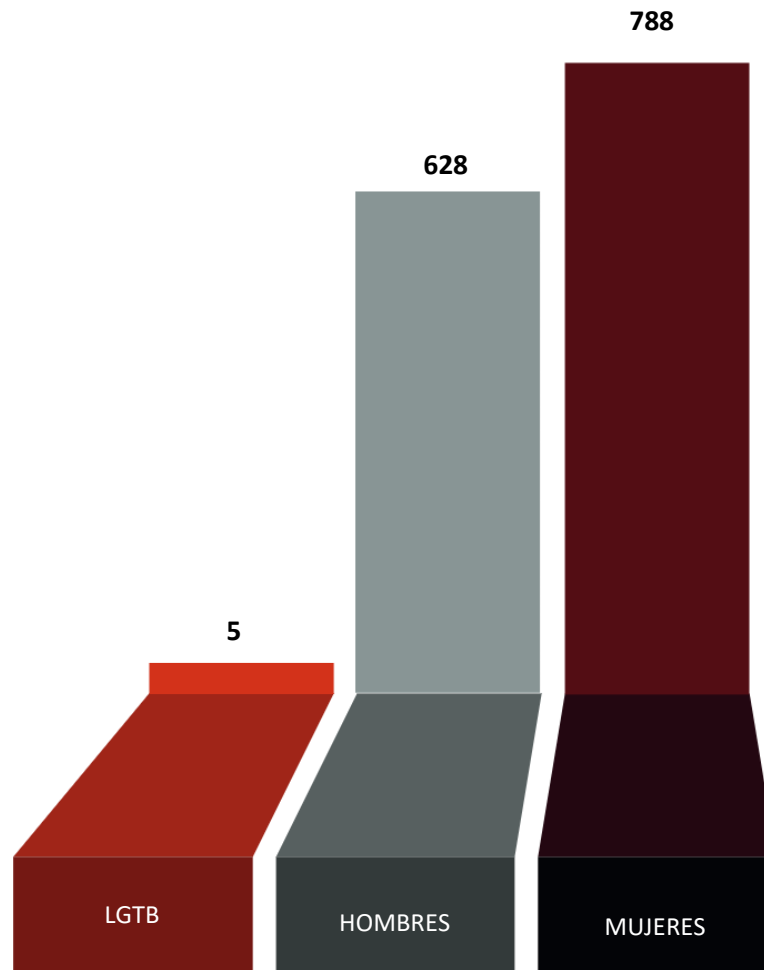
Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

GENERO
ATENCIÓN VIRTUAL

El 55.4% de la población que utiliza los servicios de la SNR en atención virtual son mujeres seguido del 44.2% que corresponde al género masculino.

Año 2020

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	628	44.2%
MUJERES	788	55.4%
LGTB	5	0.4%
TOTAL	1.421	100%

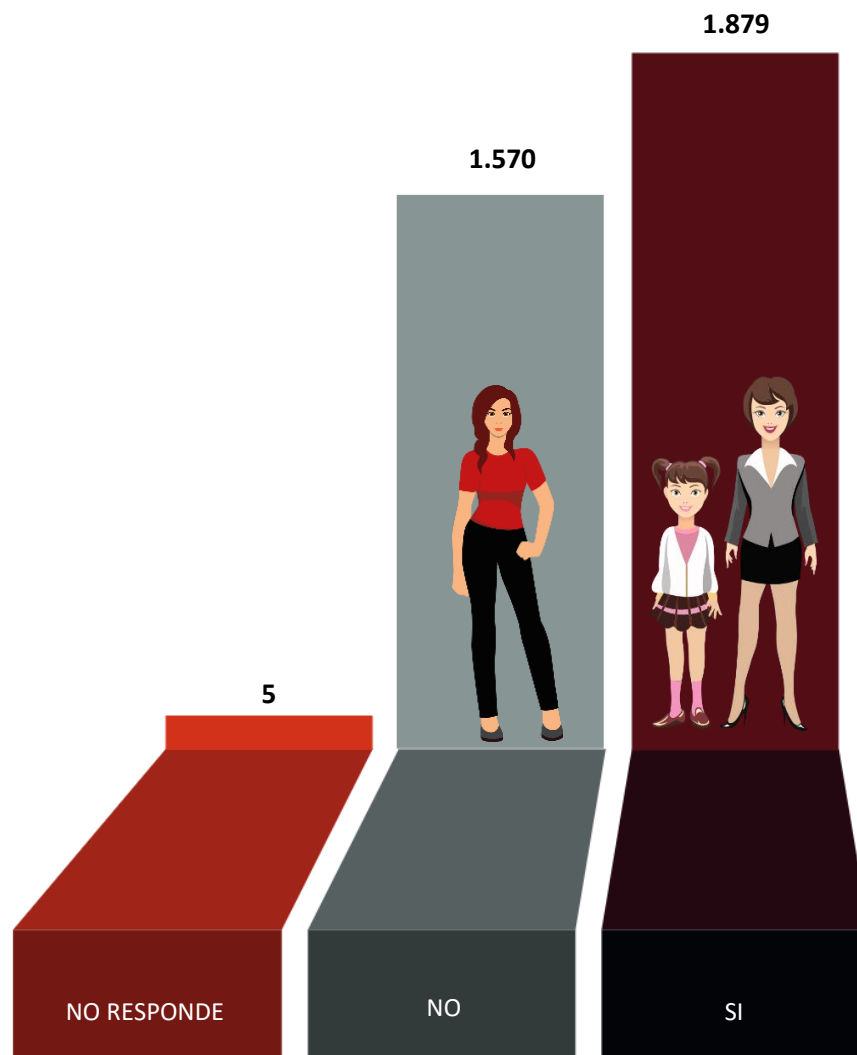


Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

MADRES CABEZA DE FAMILIA
ATENCIÓN PRESENCIAL

De las 3.454 mujeres que utilizan los servicios en atención presencial el 1.12% son madres cabeza de familia.

MADRES CABEZA FAMILIA	TOTAL	%
SI	1.879	0.12%
NO	1.570	54.4%
NO RESPONDE	5	45.5%
TOTAL	3.454	100%

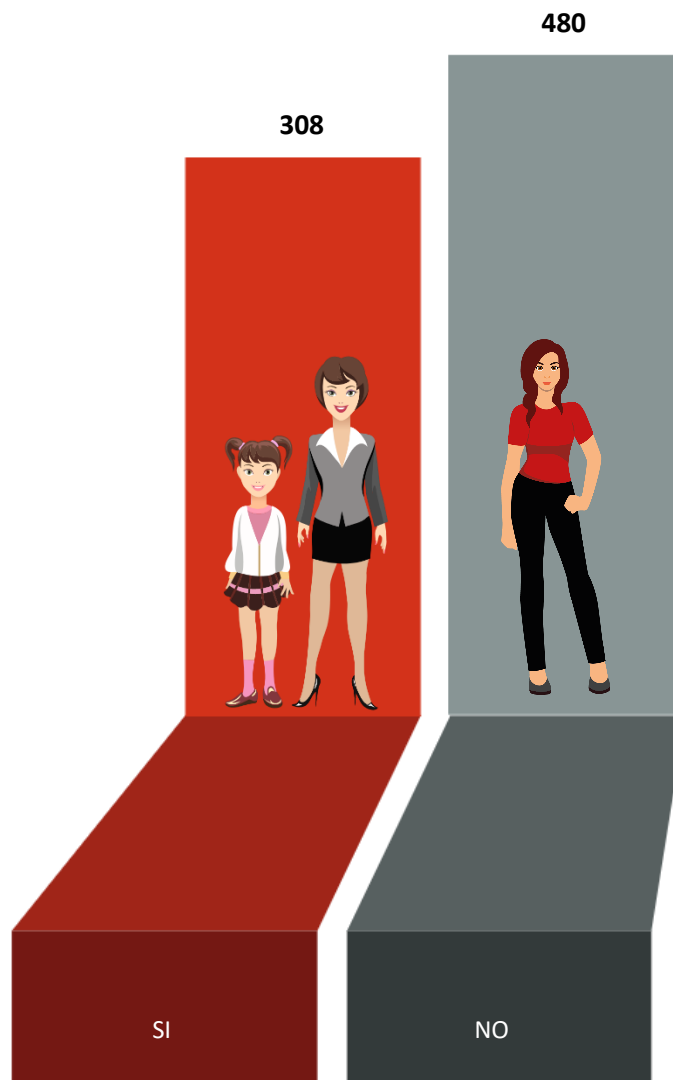


Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

MADRES CABEZA DE FAMILIA
ATENCIÓN VIRTUAL

El 60.9% de las mujeres que utilizan el canal virtual son madres cabeza de familia que corresponde a 308 mujeres.

MADRES CABEZA FAMILIA	TOTAL	%
SI	308	60.9%
NO	480	39.1%
TOTAL	788	100%



Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

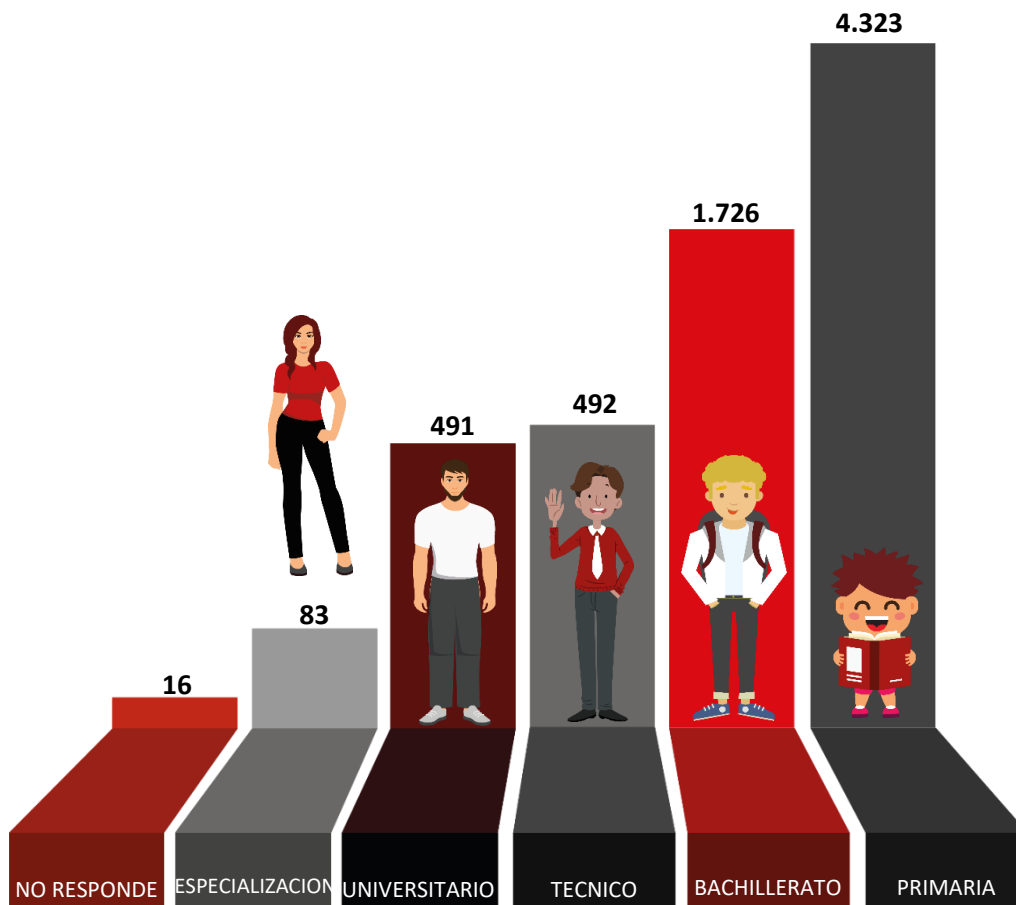
NIVEL EDUCATIVO ATENCIÓN PRESENCIAL

El mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan los servicios de la Entidad en el canal presencial, tienen un grado de escolaridad primaria con un 60.6%, seguido de los bachilleres con una 24.2%.

AÑO 2020

GENERO	TOTAL	%
PRIMARIA	4.323	60.6%
BACHILLER	1.726	24.2%
TÉCNICO	492	6.8%
UNIVERSITARIO	491	6.8%
ESPECIALIZACIÓN	83	1.3%
NO RESPONDE	16	0.3%
TOTAL	7.131	100%

F



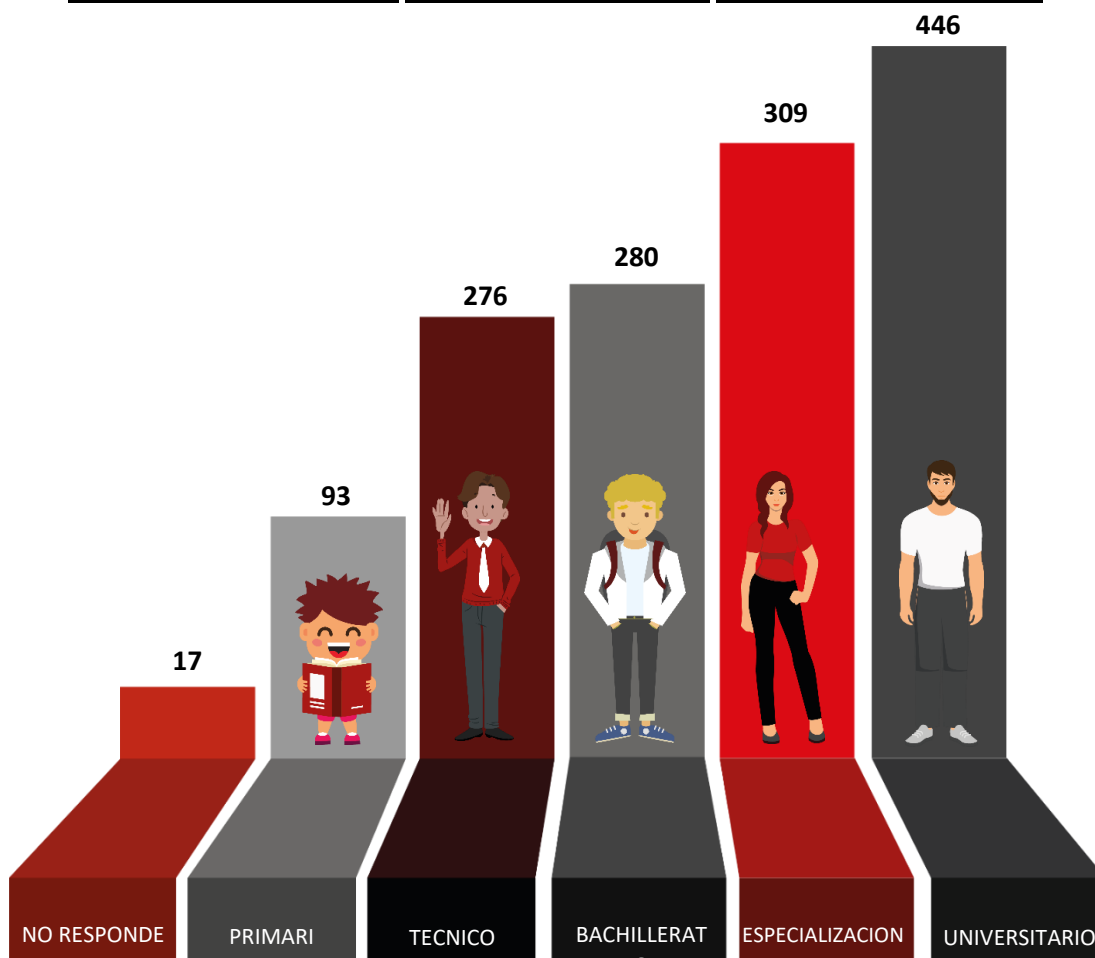
Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

NIVEL EDUCATIVO
ATENCION VIRTUAL

El mayor número de ciudadanos atendida en el canal virtual, tienen un grado de escolaridad especialización que corresponde a un 31%.

AÑO 2020

GENERO	TOTAL	%
PRIMARIA	93	6.5%
BACHILLER	280	19.7%
TÉCNICO	276	20%
UNIVERSITARIO	446	31%
ESPECIALIZACIÓN	309	21.7%
NO RESPONDE	17	1.1%
TOTAL	1.421	100



Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

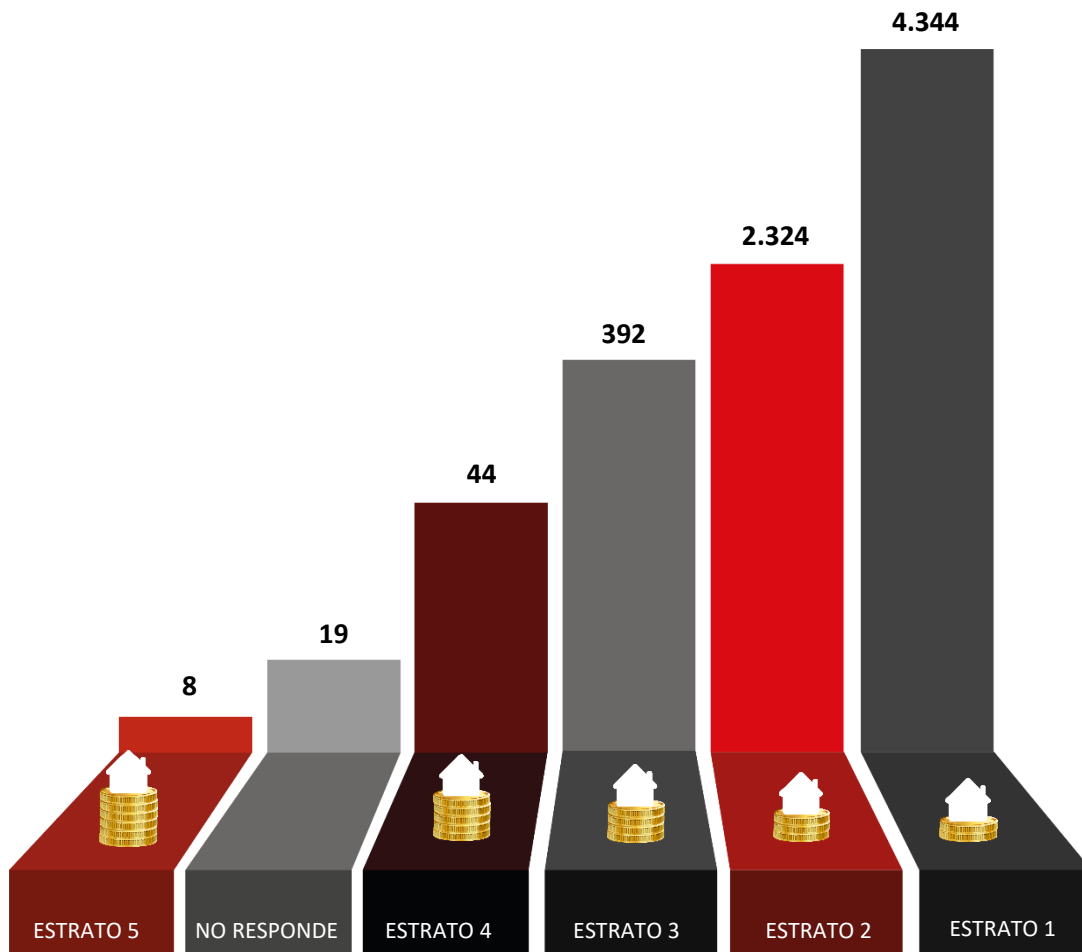
NIVEL SOCIOECONOMICO

ATENCIÓN PRESENCIAL

De los 7.131 ciudadanos atendidos en la atención presencial, el 60.9% pertenecen al estrato 1 y el 32.5% pertenecen al estrato 2.

AÑO 2020

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	4.344	60.9%
Estrato 2	2.324	32.5%
Estrato 3	392	5.5%
Estrato 4	44	0.6%
Estrato 5	8	0.2%
No Responde	19	0.3%
TOTAL	7.131	100%



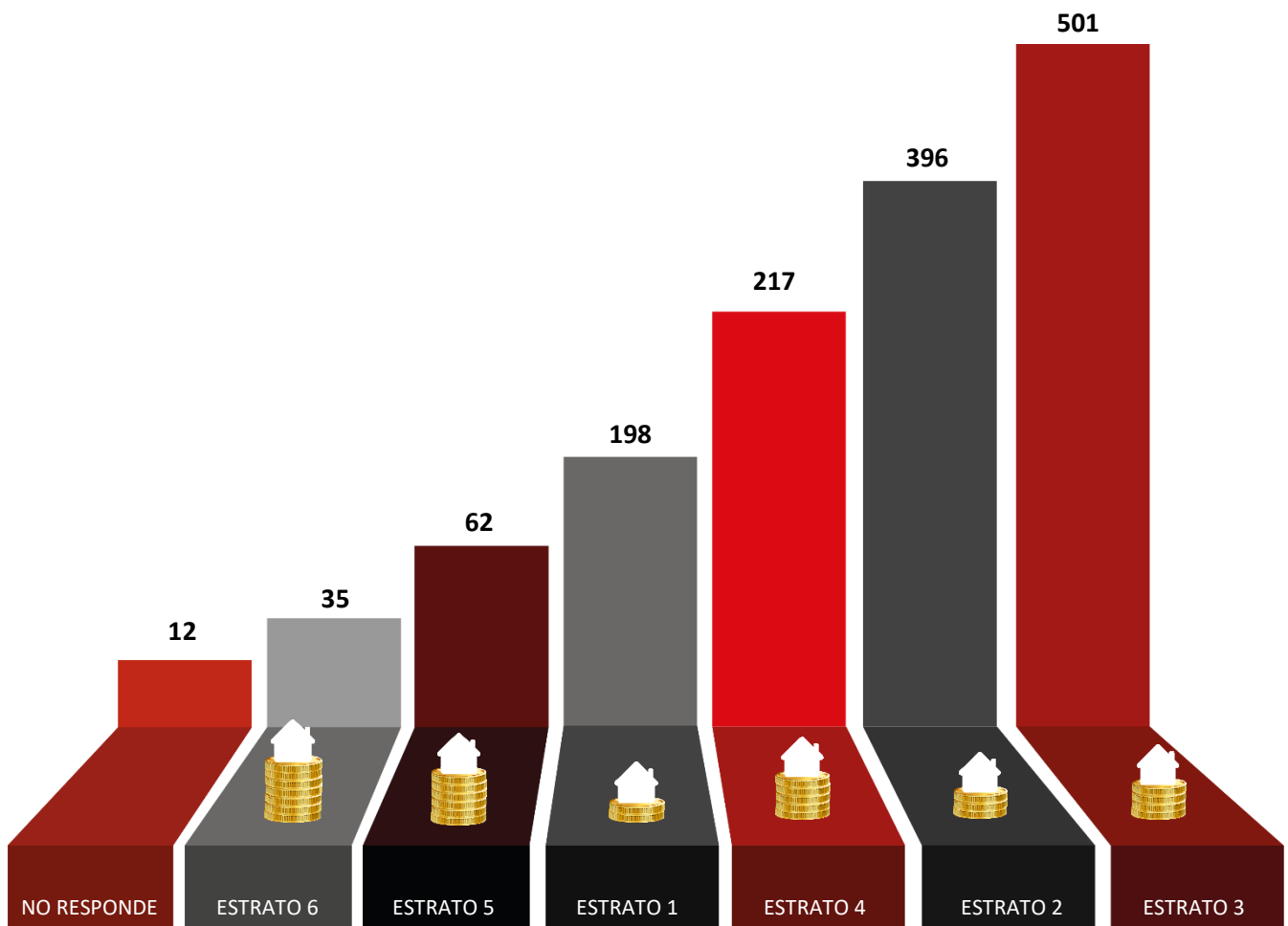
Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

NIVEL SOCIOECONOMICO
ATENCIÓN VIRTUAL

De los 1.21ciudadanos atendidos en la atención presencial, el 35.25% pertenecen al estrato 3 y el 27.86% pertenecen al estrato 2.

AÑO 2020

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	198	13.93%
Estrato 2	396	27.86%
Estrato 3	501	35.25%
Estrato 4	217	15.28%
Estrato 5	62	4.37%
Estrato 6	35	2.47%
No Responde	12	0.84%
TOTAL	1,421	100%



Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.6 CARACTERIZACIÓN VARIABLES INTRÍNSECAS

5.6.1 ACCESO A CANALES-INTERNET

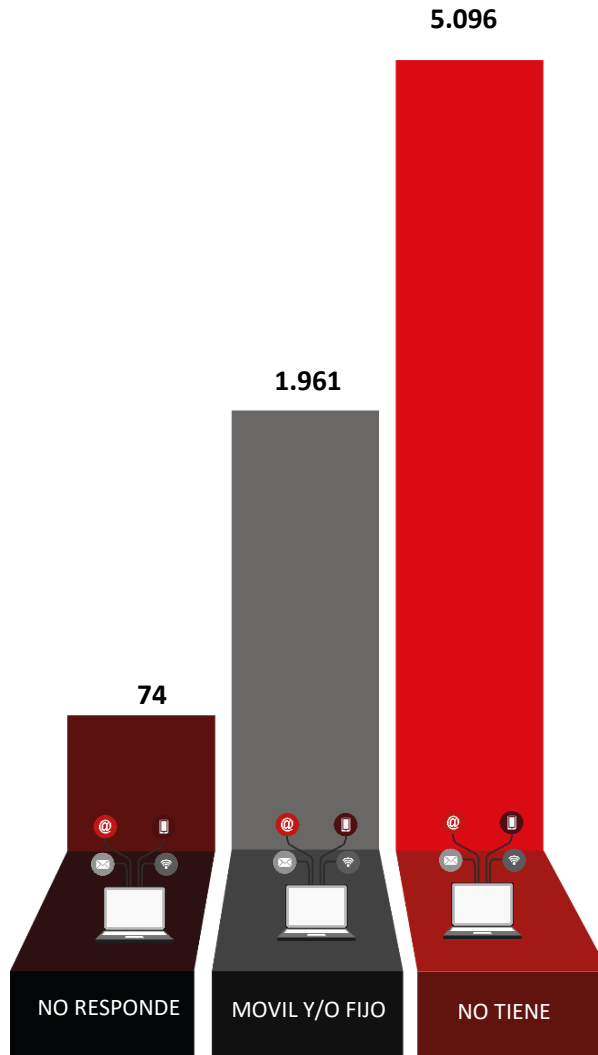
NIVEL SOCIOECONOMICO

ATENCION PRESENCIAL

1.961 de los ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad en el canal presencial cuentan con servicio de internet móvil Y/o fijo, que corresponde al 27.5%.

AÑO 2020

GENERO	TOTAL	%
MOVIL Y/O FIJO	1.961	27.5%
NO TIENE	5.096	71.5%
NO RESPONDE	74	1.0%
TOTAL	7.131	100%

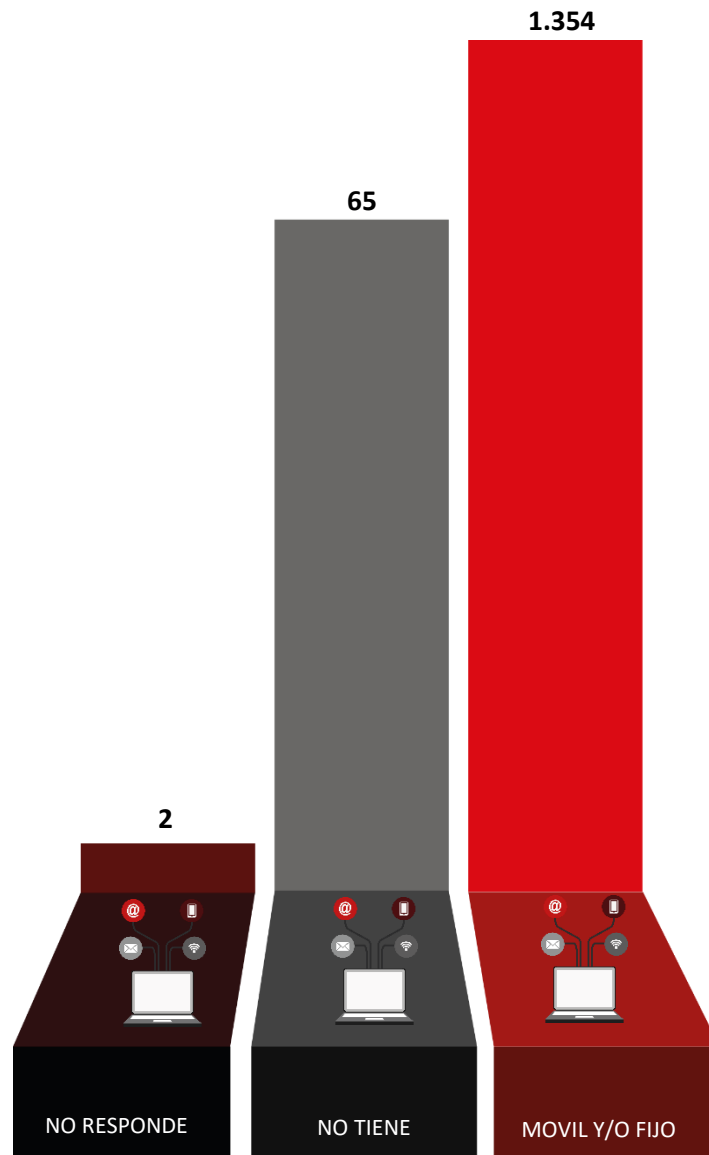


Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

NIVEL SOCIOECONOMICO
ATENCION VIRTUAL

De los 1.354 ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad en el canal virtual cuentan con servicio de internet móvil Y/o fijo, que corresponde al 95.4%.

GENERO	TOTAL	%
MOVIL Y/O FIJO	1.354	95.4%
NO TIENE	65	4.5%
NO RESPONDE	2	0.1%
TOTAL	1.421	100%



Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.6.2 INTERESES

Recibir una información de los tramites y servicios que presta la entidad, veraz, comprensible, útil y oportuna.

5.6.3 LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Servicio de atención al ciudadano presencial en el nivel central en Bogotá
- En las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
- En los lugares más apartados del país a través de la Unidad Móvil de Registro en donde se presta orientación en temas registrales, notariales y para la Protección, Formalización y Restitución de Tierras

5.6.4 USO DE CANALES

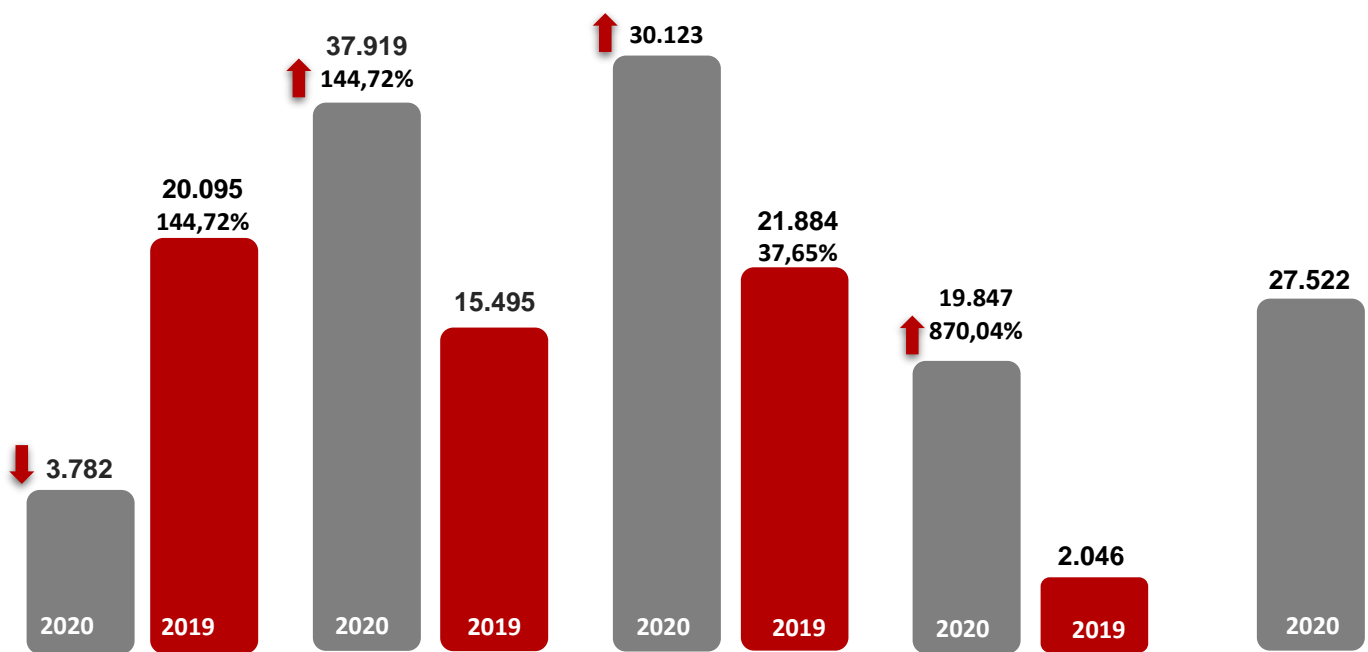
Los canales de atención al ciudadano son:

- **Atención Presencial:** Para peticiones de orientación e información diríjase a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
- **Atención telefónica:** Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 57+(1) 3282121. Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269-1272. Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Plataforma virtual:** Plataforma de PQRSDf: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDf en el siguiente enlace: [Plataforma Virtual PQRSDf](#)
- **Correos electrónicos:**
Para radicación de documentos en: correspondencia@supernotariado.gov.co.
Para notificaciones judiciales en: notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co
Para orientación e información en: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
Para reparto notarial en reparto.dan@supernotariado.gov.co
Para denuncias anticorrupción: quejasydenuncias@supernotariado.gov.co
- **Chat:** Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: [Ingrese en este link](#)
Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
- **WhatsApp:** Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilito la línea 317 435 73 65 de WhatsApp. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

5.7 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

5.7.1. Nivel de uso

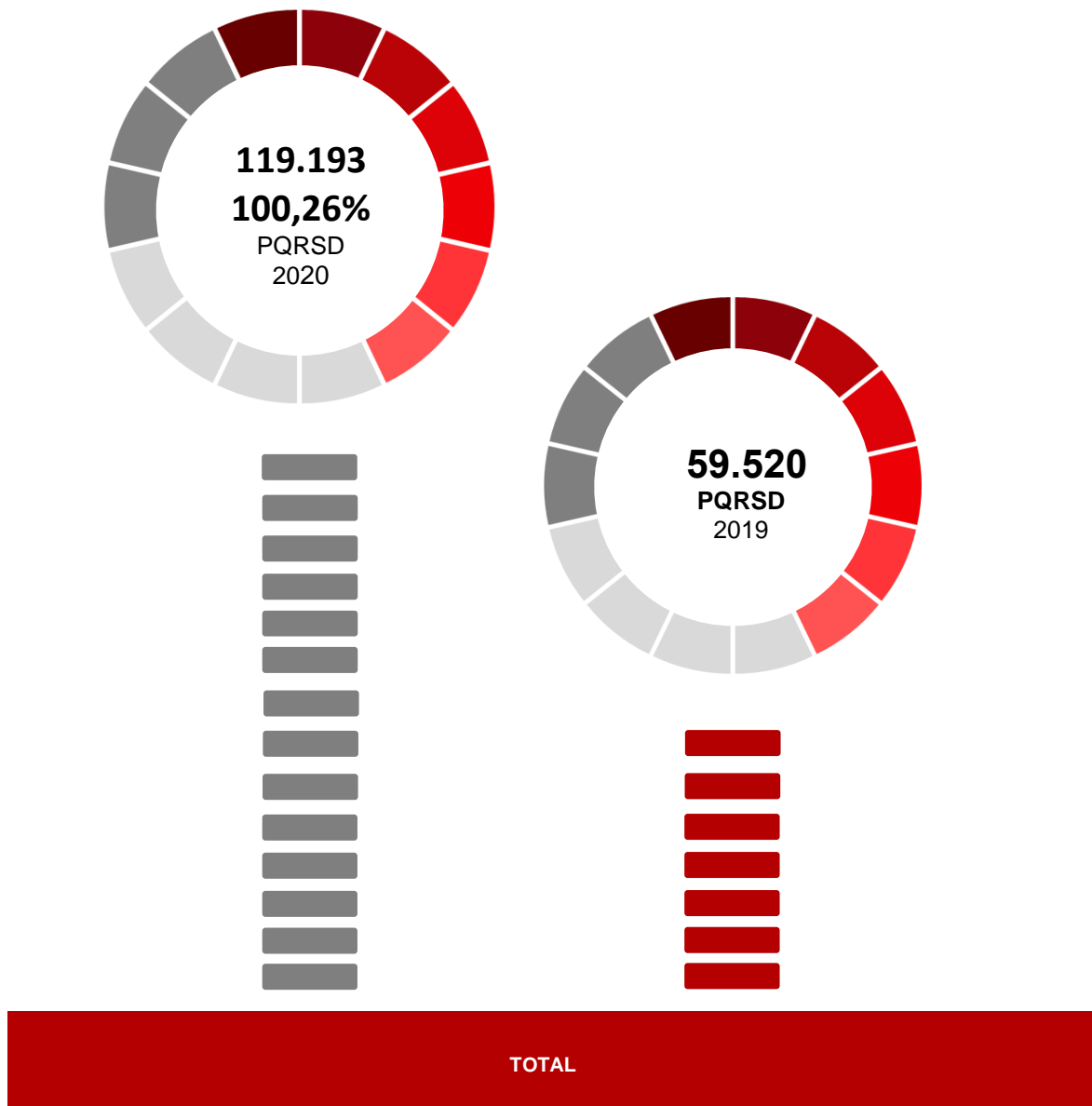
COMPARATIVO 2019 -2020



PRESENCIAL	PLATAFORMA VIRTUAL PQRS	TELEFÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	CHAT
------------	-------------------------	------------	--------------------	------



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SIG



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG

5.7.2 Beneficios Buscados

Estandariza y presta el servicio registral a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, tecnológicos y humanos. Así también, la Entidad vigila y controla el servicio registral y notarial supervisando la Guarda de la Fe Pública, la seguridad jurídica de los bienes inmuebles y lidera estrategias para restituir, formalizar y proteger las tierras en Colombia.

5.7.3 Comportamiento del usuario

Ofrecer a los ciudadanos trámites más ágiles y confiables en todos los trámites y servicios que brinda la Entidad.

5.7.4 Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

5.7.5 Tamaño de la Entidad

La Superintendencia de Notariado y Registro es un organismo que goza de autonomía administrativa y financiera, con personería jurídica y patrimonio independiente, adscrita al Ministerio Justicia y del Derecho.

5.7.6 Organización /sector del cual depende:

Adscrita al Ministerio Justicia y del Derecho.

5.7.7 Tipos de usuario

Colombianos y extranjeros dueños de bienes inmuebles en el territorio nacional.

6. TEMAS DE INTERÉS DE LOS CIUDADANOS

1. Delegada para el Registro

El registro inmobiliario representa la historia jurídica de los bienes inmuebles que se materializa a través de las diferentes inscripciones que se visualizan en el folio de matrícula inmobiliaria.

2. Delegada de Notariado

El Notariado es un servicio público que implica el ejercicio de la fe notarial. La fe pública o notarial otorga plena autenticidad a las declaraciones emitidas ante el notario y a lo expresado por este respecto de los hechos percibidos en el ejercicio de sus funciones, en el caso y con los requisitos que la ley establece. (Artículo 1º del Decreto 2148 de 1983).

3. Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras

Las funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras están ligadas de las ya existentes de la Superintendencia de Notariado y Registro, pero enfatiza sus procedimientos en atención al cumplimiento de la Ley de Víctimas, tales como su concentración de actividades en los predios rurales gracias a la experiencia de sus funcionarios en normatividad de tierras, la realización de estudios registrales en materia de tierras para atender las demandas de otras entidades en materia registral.