

CARACTERIZACION DE USUARIOS

PERSONAS NATURALES



CONTENIDO

1. Introducción

2. Aspectos generales

2.1 Alcance

2.2 Objetivo general

2.3 Objetivos específicos

2.3.1 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 atención presencial

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 Seguridad Social

5.7 Condiciones especiales de los ciudadanos

5.8 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

5.9 Madres Cabeza de Hogar

5.10 Conectividad- Acceso a Internet

5.11 Tipo de Inmueble

6. Variables usadas para la caracterización de usuarios línea de WhatsApp

6.1 Caracterización de variables: geográfica

6.2 Caracterización de variables: demográfica-Edad

6.3 Caracterización de variables: demográfica-Genero

6.4 Caracterización de variables: demográfica-Escolaridad

6.5 Caracterización de variables: demográfica-Nivel Socioeconómico

6.6 Seguridad social

6.7 Condiciones especiales de los ciudadanos

6.8 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

6.9 Conectividad-Acceso a Internet

6.10 Tipo de inmueble

7. Caracterización de usuarios en las oficinas de registro del país

7.1 Encuestas realizadas en las diferentes regionales del país

7.2 Caracterización del ciudadano encuestado

7.3 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

8. Caracterización de usuarios en las Oficina de Atención al Ciudadano

8.1 Encuestas realizadas

8.2 Caracterización del ciudadano encuestado

8.3 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

9. Caracterización de variables: intrínsecas

9.1 Intereses

9.2 lugares de prestación del servicio

9.3 Uso de canales

10. Caracterización variable de comportamiento

10.1 Nivel de uso

10.2 Beneficios buscados

10.2.1 Análisis nivel de satisfacción insatisfacción percibido en las ORIP

10.2.2 Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la ORIP

10.2.3 Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP

10.2.4 Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la ORIP

10.2.5 Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP

10.2.6 Calificación de la amabilidad recibida en la ORIP

10.2.7 Calificación del servicio recibido en la Oficina de Atención al Ciudadano

10.2.8 Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la Oficina de Atención al Ciudadano

10.2.9 Calificación de la agilidad en la atención recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano

10.2.10 Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la oficina de Atención al Ciudadano

10.2.11 Calificación del tiempo de respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano

10.2.12 Calificación de la amabilidad recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano

11. Variables del tipo de organización

11.1 Tamaño de la entidad

11.2 Tipología organizacional

11.3 Organización

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro reconoce e identifica las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

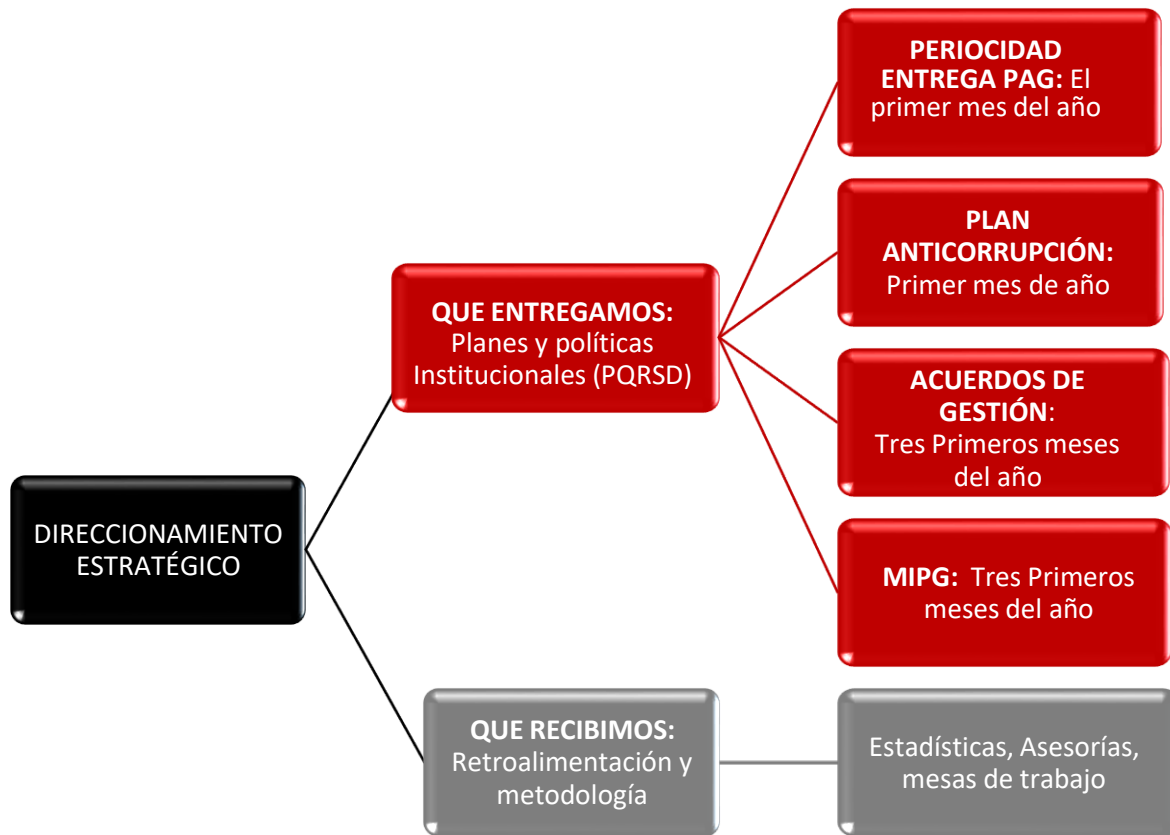
Actividad que permite responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a 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

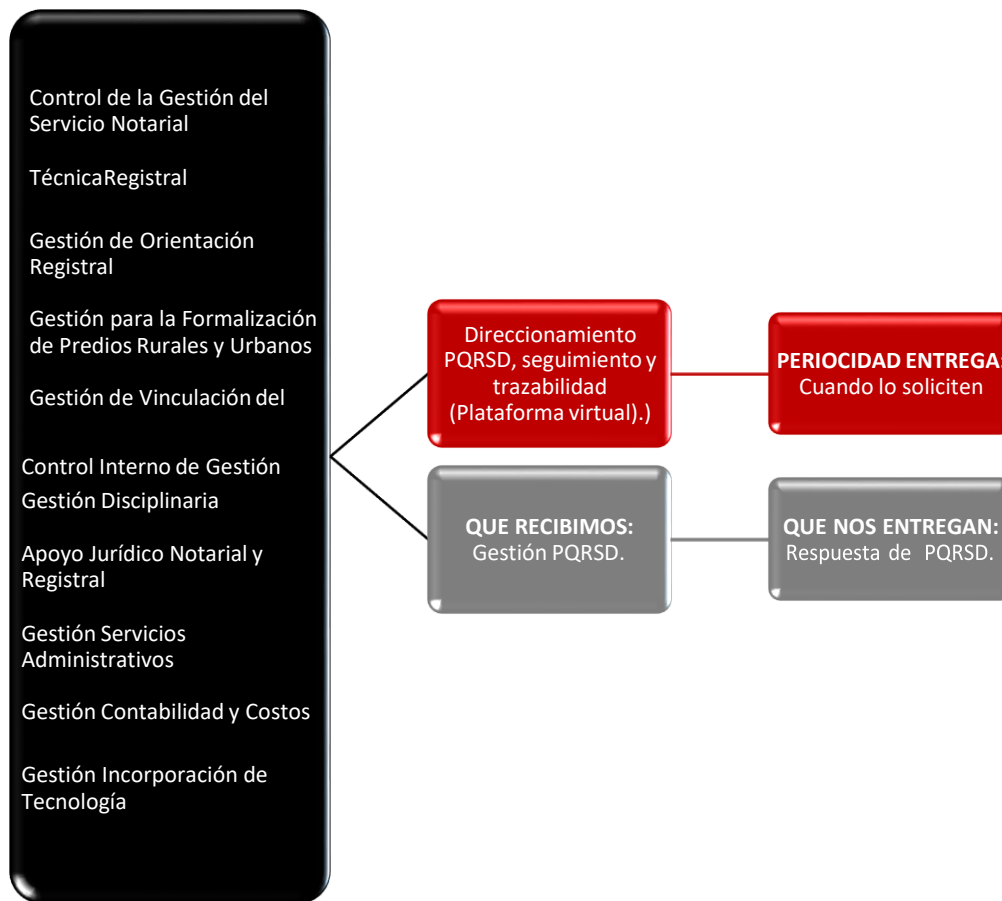
2.1 ALCANCE

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

INVENTARIO PARTES INTERESADAS INTERNAS



- ✓ **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.



- ✓ **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.

2.2 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.

2.3 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

2.3.1 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

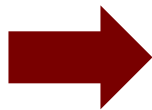
3.4 GOBIERNO EN LÍNEA

- 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



- Personas naturales
- Vigilados
- Personas Jurídicas



- 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
- Personas Jurídicas: Empresas privadas y entidades del estado.

Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

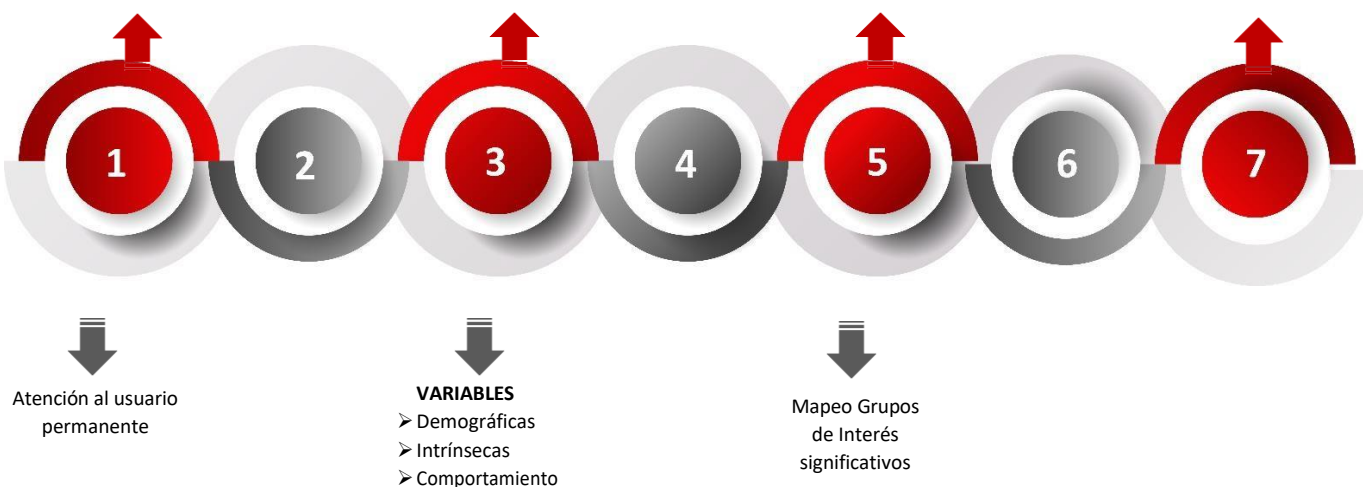
4.1 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN

- IDENTIFICAR**
- Características
 - Lugar
 - Necesidades
 - Grupos de Interés

- VARIABLES**
- Geográficas
 - Demográficas
 - Intrínsecas
 - Comportamiento

Encuestas
PQRSD

Caracterización
de Usuarios



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

CARACTERIZACION DE USUARIOS UNIDAD MOVIL DE LA SNR

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.

ATENCIÓN PRESENCIAL ESTADÍSTICAS

VARIABLE GEOGRAFICA ATENCIÓN PRESENCIAL

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuita se encuentran en el Departamento de Caldas con un 16%, estando en segundo lugar el Departamento de Valle del Cauca con un 14%.

Septiembre Año 2022

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	154	6%
Atlántico	167	6.5%
Caldas	410	16%
Caquetá	219	8.6%
Cauca	108	4.2%
Choco	184	7.1%
Cundinamarca	57	2.1%
Huila	61	2%
Magdalena	157	6.1%
Nariño	27	1%
Quindío	322	13%
Risaralda	324	13.4%
Valle del Cauca	346	14%
TOTAL	2.536	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

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%.

Septiembre Año 2022

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19 años	3	0.1 %
De 20 a 35	246	9.9 %
De 36 a 59	1.396	55 %
Mayor de 60	891	35 %
TOTAL	2.536	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

ATENCIÓN PRESENCIAL

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

Septiembre Año 2022

GENERO	TOTAL	%
Hombres	1236	49 %
Mujeres	1300	51 %
TOTAL	2.536	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 51 %, seguido de Bachillerato con 32%.

Septiembre Año 2022

NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	%
Primaria	1278	51 %
Bachillerato	807	32 %
Técnico	179	7 %
Universitario	172	6.3 %
Especialización	20	0.7 %
No Responde	80	3 %
TOTAL	2.536	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO ATENCIÓN PRESENCIAL

De los ciudadanos atendidos en la atención presencial, el 70% pertenecen al estrato 2 y el 27% pertenecen al estrato 1.

Septiembre Año 2022

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	1794	70.7 %
Estrato 2	647	25.5 %
Estrato 3	83	3.2 %
Estrato 4	6	0.2 %
Estrato 5	2	0.07 %
Estrato 6	4	0.1 %
TOTAL	2.536	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.6 SEGURIDAD SOCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL

Los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro pertenecen en mayor número al régimen subsidiado con un 58.7 %.

Septiembre Año 2022

SEGURIDAD SOCIAL	TOTAL	%
Régimen subsidiado	1491	58.7 %
Régimen contributivo	516	20.3 %
Sisbén	496	19.5 %
No tiene	33	1.5 %
TOTAL	2.536	100%

5.7 CONDICIONES ESPECIALES

ATENCIÓN PRESENCIAL

De los 2.536 ciudadanos que utilizan los servicios en atención presencial el 1.4% son madres cabeza de familia.

Septiembre Año 2022

CONDICION ESPECIAL	TOTAL	%
Víctimas del conflicto/desplazado	249	9.8
Campesinos	255	10
Discapacitados	16	0.6
Indígenas	22	0.8
Negritudes	16	0.6
Otras	436	17
No aplica	1542	60.8
TOTAL	2.536	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.8 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

ATENCION PRESENCIAL

Septiembre Año 2022

La consulta más frecuente realizada por los ciudadanos es en tema de Legalización de la propiedad urbana con un 40.3 %.

CONSULTAS FRECUENTES	TOTAL	%
Legalización de propiedad urbana	1.024	40.3 %
Legalización de propiedad rural	690	27.2 %
Escrituración	141	5.5 %
Sucesión	117	5 %
Posesión de predio privado	112	4.4 %
Aclaración de área y Linderos	46	2 %
Segregación	36	1.4 %
Adjudicación de predio baldío	33	1.3 %
Predio en falsa tradición por venta de cosa ajena	31	1.2 %
Predio en falsa tradición por compra de derechos hereditarios	29	1.1 %
Englobe	26	1.0 %
División material	18	0.7 %
Hipoteca	14	0.5 %
Venta de derechos hereditarios	12	0.4 %
Ocupación de baldío de la nación	12	0.4 %
Reglamento de propiedad horizontal	9	0.3 %
Invasión de propiedad privada	7	0.2 %
Predio sin título ni folio de matrícula	4	0.1 %
Predio en falsa tradición por inscripción de mejoras en suelo ajeno	4	0.1 %
Servidumbres	1	0.03 %
Otras	170	7 %
TOTAL	2.536	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.9 MADRES CABEZA DE HOGAR

ATENCIÓN PRESENCIAL

En su mayoría son madres cabezas de hogar en con un 32.9 % los que utilizan los trámites y servicios de la Entidad.

Septiembre Año 2022

MADRES CABEZA DE HOGAR	TOTAL	%
Si	835	32.9 %
No	656	25.8 %
No aplica	1045	41.3 %
Total	2.536	100%

5.10 CONECTIVIDAD- ACCESO A INTERNET

ATENCIÓN PRESENCIAL

Con un porcentaje de 63% se evidencia que los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la Entidad no tienen servicio de internet.

Septiembre Año 2022

INTERNET	TOTAL	%
Internet móvil	571	22.2 %
Internet fijo	228	8.8 %
Internet fijo y móvil	154	6.0 %
No tiene	1583	63 %
Total	2.536	100%

5.11 TIPO DE INMUEBLE

Los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la SNR tienen inmuebles rurales en su mayoría con un 59 %.

Septiembre Año 2022

TIPO DE INMUEBLE	TOTAL	%
Rural	1.008	40 %
Urbano	1.487	59 %
Otras	41	1 %
Total	2.536	100%

6. ATENCIÓN CIUDADANOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE WHATSAPP

Canal de Consultas en temas de legalización y formalización de la de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras. En donde se atendieron 3.453 ciudadanos.

6.1 VARIABLE GEGRAFICA

WHATSAPP

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuita se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 57%, estando en segundo lugar el Departamento de Antioquia con un 10%.

Septiembre Año 2022

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	331	10 %
Atlántico	175	5.0 %
Arauca	1	0.02 %
Bolívar	69	2 %
Boyacá	152	4.4 %
Caldas	14	0.4 %
Caquetá	11	0.3 %
Cauca	1	0.02 %
Casanare	14	0.4 %
Cesar	24	0.6 %
Choco	6	0.1 %
Cundinamarca	1.951	57 %
Guajira	19	0.5 %
Guaviare	1	0.02 %
Huila	45	1.3 %
Magdalena	24	0.7 %
Meta	52	1.5 %
Nariño	124	3.6 %
Quindío	19	0.5 %
Sucre	22	0.6 %
Santander	89	2.6 %
San Andrés Islas	2	0.05 %
Norte de Santander	16	0.46 %
Risaralda	30	0.8 %
Valle del Cauca	251	7.3 %
Exterior (fuera del país)	13	0.4 %
TOTAL	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.2 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD WHATSAPP

La mayoría de los ciudadanos que realizaron consultas a través de la línea de WhatsApp, están en un rango de edad entre 36 y 59 años que representa un 50 %.

Septiembre Año 2022

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19	18	0.5 %
De 20 a 35	1.181	34.1 %
De 36 a 59	1.705	50 %
Mayor de 60	534	15 %
No responde	15	0.4 %
TOTAL	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO WHATSAPP

Se evidencia que el 56.4 % de la población que utiliza los servicios de la SNR corresponde al género femenino.

Septiembre Año 2022

GENERO	TOTAL	%
Hombres	1.427	41.4 %
Mujeres	1.949	56.4 %
LGTB	8	0.2 %
Persona Jurídica	69	2 %
TOTAL	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO WHATSAPP

El mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan los servicios a través de WhatsApp, tienen un grado de escolaridad universitario con un 32%, seguido de personas con especialización con 20.4 %.

Septiembre Año 2022

NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	%
Primaria	295	8.5 %
Bachillerato	675	19.5 %
Técnico	652	19 %
Universitario	1.103	32 %
Especialización	705	20.4 %
No Responde	23	0.6 %
TOTAL	3.453	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO

WHATSAPP

De los 3.453 ciudadanos atendidos, el 35% son de estrato 3, seguido del 28.4% que corresponde al estrato 2.

Septiembre Año 2022

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	502	14.6 %
Estrato 2	981	28.4 %
Estrato 3	1.204	35 %
Estrato 4	522	15.1 %
Estrato 5	150	4.3 %
Estrato 6	75	2.1 %
No responde	19	0.5 %
TOTAL	3.453	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.6 SEGURIDAD SOCIAL

WHATSAPP

Los ciudadanos que más utilizaron el canal de WhatsApp tienen régimen contributivo que corresponde al 69%, seguido del 11% que tienen régimen subsidiado.

Septiembre Año 2022

SEGURIDAD SOCIAL	TOTAL	%
Sisbén	196	5.6 %
Régimen Contributivo	2.315	67 %
Régimen Subsidiado	648	19 %
No tiene	269	7.7 %
No responde	25	0.7 %
TOTAL	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.7 CONDICIONES ESPECIALES

WHATSAPP

De los 978 ciudadanos que tienen una condición especial y utilizaron el canal de WhatsApp, son personas víctimas del conflicto que corresponde a un 3.8%.

Septiembre Año 2022

CONDICION ESPECIAL	TOTAL	%
Madres cabeza de familia	820	23.7 %
Desplazados	72	2 %
Víctimas del conflicto	62	1.7 %
Discapacitados	20	0.5 %
Campesino	2.425	70.2 %
Sin condición especial	54	1.5 %
TOTAL	3.453	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.8 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

WHATSAPP

La consulta más frecuente de segundo nivel a través de WhatsApp, es otros con un 52 % que corresponde a consultas relacionadas con el primer nivel de atención, y con un el 13.8% corresponde a información relacionada con Certificados de Tradición.

Septiembre Año 2022

CONSULTA MAS FRECUENTE	TOTAL	%
Legalización de propiedad urbana/rural	406	12 %
Tramites de Registro	129	4 %
Certificados de Tradición	486	13.8 %
Escrituración	6	0.1 %
Inscripción Medida Cautelar	6	0.1 %
Verificación Folio de Matricula	7	0.2 %
Certificados especiales	480	14 %
Sucesiones	2	0.09 %
Tramites Notariado	116	3.6 %
Asesoría Jurídica	6	0.1 %
Otros	1.809	52 %
TOTAL	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

6.9 CONECTIVIDAD- ACCESO A INTERNET

El 41.6 % de los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la SNR tiene conectividad a internet fijo y móvil.

WHATSAPP

Septiembre Año 2022

INTERNET	TOTAL	%
Internet móvil	767	22 %
Internet fijo	1.026	30 %
Internet fijo y móvil	1.438	41.6 %
No tiene	222	6.4 %
Total	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

6.10 TIPOS DE INMUEBLE

Con un 65.4% los ciudadanos realizan consultas de inmuebles urbanos a través del canal de WhatsApp.

WHATSAPP

Septiembre Año 2022

TIPO DE INMUEBLE	TOTAL	%
Rural	658	19 %
Urbano	2.260	65.4 %
Otras	535	15.6 %
Total	3.453	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS OFICINAS DE REGISTRO DEL PAÍS A SEPTIEMBRE DE 2022

De acuerdo con el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y teniendo en cuenta lo contenido en el cuarto componente del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en el cual se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y se establece entre otros, que las Entidades deben medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

La Superintendencia de Notariado y Registro, en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado Encuestas de percepción y participación ciudadana. Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en el Nivel central y en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos-ORIP del país, un total de 24.599 encuestas, durante el año 2022.

7.1 ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS DIFERENTES REGIONALES DEL PAÍS

Septiembre Año 2022

La Región Centro fue en donde se realizaron más encuestas con un 36% de ciudadanos encuestados, seguido de la Región Andina con un 23,2%.

DIRECCIONES REGIONALES	TOTAL	%
Andina	6.858	23,2%
Caribe	5.434	18.4%
Centro	10.600	36%
Orinoquia	4.812	16.4%
Pacifica	1.762	6%
Total	29.466	100%

Fuente: Plataforma SISG

7.2 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO ENCUESTADO EN LAS OFICINAS DE REGISTRO

El 93,2 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos, seguido de Adultos mayores con un 4.2%

Septiembre Año 2022

ORIP	TOTAL	%
Adulto	27.481	93.2%
Adulto mayor	1.223	4.2%
Adolescente	388	1.3%
Desplazado	204	0.7%
Mujer embarazada	91	0.3%
Víctima del conflicto armado	36	0.13%
Veterano de la fuerza publica	31	0.11%
Persona en condición de discapacidad	12	0.06%
Total	29.466	100%

Fuente: Plataforma SISG

7.3 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS EN LAS OFICINAS DE REGISTRO

El 79% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral seguido de información del Certificado de Tradición y Libertad con un 15.7%

Septiembre Año 2022

ORIP	TOTAL	%
Servicio Registral	23.366	79 %
Certificado de Libertad y Tradición	4.642	15.7 %
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	668	2.2 %
Servicio Notarial	373	1.2 %
Certificado de No Propiedad	113	0.3 %
Consulta de Índice de Propietario	272	1 %
Servicio Curadurías	15	0.5 %
Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras	17	0.1 %
Total	29.466	100%

Fuente: Plataforma SISG

8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 ENCUESTAS REALIZADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se realizaron **826 encuestas** a los ciudadanos que fueron de manera presencial a la Oficina de Atención al Ciudadano.

8.2 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO ENCUESTADO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 94% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a adultos, seguido de Adultos Mayores con un 4.6%.

Septiembre Año 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	%
Adulto	775	94%
Adulto Mayor	38	4.6%
Persona en condición de discapacidad	4	0.4%
Adolecente	1	0.12%
Desplazado	3	0.3%
Mujer embarazada	2	0.24%
Víctima del conflicto armado	1	0.12%
Veterano de la fuerza pública	2	0.24%
Total	826	100%

Fuente: Plataforma SISG

8.3 CONSULTAS MÁS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 44 % de los servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a Certificado de Tradición y Libertad, seguido del servicio registral con un 37%.

Septiembre Año 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	%
Certificado de Tradición y libertad	358	44%
Servicio Registral	307	37%
Servicio Notarial	43	5.1%
Consulta Índice de Propietario	75	9.0%
Certificado de No Propiedad	19	2.2%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	16	1.9%
Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	2	0.1%
Servicio curadurías	6	0.7%
Total	826	100%

Fuente: Plataforma SISG

9. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES: INTRÍNSECAS

9.1 INTERESES

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

9.2 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

9.3 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: 601 3282121. 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.

10. CARACTERIZACIÓN VARIABLE DE COMPORTAMIENTO

10.1 NIVEL DE USO

El canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual-plataforma de PQRS con un 38.4%, seguido del canal telefónico con un 22.5%.

Septiembre Año 2022

CANALES DE ATENCION	TOTAL	%
Canal Virtual -Plataforma	46.648	38.4 %
Telefónico	27.316	22.5 %
Chat	23.596	19.5 %
Correo Electrónico	13.944	11.6 %
Presencial	9.689	8 %
Total	121.193	100%

Fuente: Plataforma SISG

10.2 BENEFICIOS BUSCADOS

La Superintendencia de Notariado y Registro estandariza y prestar el servicio registral a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, tecnológicos y humanos. Se realizaron 29.466 encuestas a nivel nacional en las ORIP de país.

10.2.1 ANÁLISIS NIVEL DE SATISFACCIÓN INSATISFACCIÓN PERCIBIDO EN LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS-ORIP

Para la vigencia a septiembre de 2022, el 98,2 % de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1.8 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
28.935	98.2 %	531	1.8 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.2 CALIFICACIÓN DE LA CLARIDAD DEL LENGUAJE RECIBIDO EN LA ORIP

El 98.4 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 0.1 % como insatisfecho.

Nota: Tomando las notas de excelente y bueno de las encuestas, se genera el resultado de satisfactorio. Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
29.024	98.4 %	441	1.5 %	1	0.1 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.3 CALIFICACIÓN DE LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia a septiembre a 2022, el 97.6 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como satisfactorio y el 2.3 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
28.780	97.6 %	686	2.3 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.4 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia a septiembre de 2022, el 97.8 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 2.2 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
28.825	97.8 %	641	2.2 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.5 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ORIP

Para la vigencia a septiembre de 2022, el 97.3 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 2.7 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
28.667	97.3 %	799	2.7 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.6 CALIFICACIÓN DE LA AMABILIDAD RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia septiembre de 2022, el 98,3 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.7 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
28.946	98.3 %	520	1.7 %	29.466

Fuente: Plataforma SISG

10.2.7 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 99.2 % de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el servicio recibido y el 0.8 % como insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
819	99.2 %	7	0.8 %	826

Fuente: Plataforma SISG

10.2.8 CALIFICACIÓN DE LA CLARIDAD DEL LENGUAJE RECIBIDO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 98.6 % de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la claridad del lenguaje recibido.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
815	98.6 %	11	1.3 %	826

Fuente: Plataforma SISG

10.2.9 CALIFICACIÓN DE LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 99.1 % de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
819	99.1 %	7	0.8 %	826

Fuente: Plataforma SISG

10.2.10 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 98.2 % de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la Calidad de la información recibida y con 1.8 % están insatisfecho.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
812	98.2 %	15	1.8 %	826

Fuente: Plataforma SISG

10.2.11 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 93.5 % de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta recibido.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
773	93.5 %	53	6.5 %	826

Fuente: Plataforma SISG

10.2.12 CALIFICACIÓN DE LA AMABILIDAD RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la amabilidad recibida.

Septiembre Año 2022

SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	TOTAL
98.9	98 %	9	2 %	826

Fuente: Plataforma SISG

11. VARIABLES DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN

11.1 TAMAÑO DE LA ENTIDAD

La superintendencia de Notariado y Registro cuenta con 197 Oficinas de Registro en el país, la cual tiene como objetivo la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Registradores de Instrumentos Públicos, dentro del marco legalmente establecido por el Artículo 23 del Decreto 2723 de 2014, como también atender las Peticiones, Quejas y Reclamos en relación a la prestación del servicio público registral.

La Superintendencia Delegada para el Notariado, ejerce las funciones de Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, en ese sentido, orienta e instruye sobre la aplicación de las normas que rigen la actuación notarial, de conformidad con las directrices impartidas por el Superintendente de Notariado y Registro y cuenta con 920 notarias en el país.

La Ley 1796 de 2016 o ley de vivienda segura, atribuyo a la Superintendencia de Notariado y Registro las funciones de Inspección, Vigilancia y Control a la función que prestan los curadores, así como la aplicación del Régimen Disciplinario Especial, disponiendo para el ejercicio de dichas funciones de la creación de la Superintendencia Delegada para Curadores Urbanos y cuenta con 96 curadurías en el país.

11.2 TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

La Superintendencia de Notariado y Registro es una entidad descentralizada, técnica con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonial.

11.3 ORGANIZACIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro es una entidad pública, reconocida como una unidad administrativa especial con personería jurídica y patrimonio autónomo, adscrita al Ministerio de Justicia.