



Superintendencia de Notariado y Registro



Caracterización de Usuarios y Relacionamento con los Grupos de Valor

Relacionamiento con el Ciudadano

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Código: MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01

Versión: 03

Fecha: 18 de Diciembre de 2024

EQUIPO DIRECTIVO:

TATIANA ISABEL MORENO CLAVIJO
JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

LUISA FERNANDA BERNAL LUGO
JUAN PATRICIO GUTIÉRREZ ROJAS
LIGIA JEANETTE PÉREZ QUIMBAYO
ARMANDO GÓMEZ PÁEZ
GRUPO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2024



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVOS.....	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. ALCANCE.....	7
4. POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	7
4.1 SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
4.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
4.3 TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	9
4.4 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES: REGISTRO Y CERTIFICADOS DE TRADICIÓN - CTL	10
5. OFERTA INSTITUCIONAL	10
6. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN	11
7. GRUPOS DE VALOR Y/O PARTES INTERESADAS	13
8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	19
8.1 CIUDADANOS.....	19
8.1.1 FORMALIZACIÓN DE TIERRAS Y ASESORÍAS JURÍDICAS.....	19
8.1.1.1 Variable intrínsecas - Tipo de servicio Utilizado.....	20
8.1.1.2 Variable Geográfica – Regional	22
8.1.1.3 Variable Demográfica – Género	23
8.1.2 PQRSDF	25
8.1.2.1 Variable Intrínsecas – Tipología (Categoría y clase).....	25



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

8.1.2.1 Variable Intrínsecas – Canal.....	27
8.1.3 EXPERIENCIA CIUDADANA	38
8.1.3.1 Variable Demográfica - Tipo de ciudadano	38
8.1.3.2 Variable comportamental - Servicio Buscado	40
8.1.3.3 Variable Geográfica - Regional.....	41
8.1.4 EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	42
8.1.4.1 Variable de comportamiento - Tipo de Evento	42
8.1.4.2 Variable Geográfica - Regional.....	43
8.1.4.3 Variable Demográfica - Ciudadano.....	44
8.1.5 CERTIFICADOS DE TRADICIÓN	45
8.1.5.1 Variable Geográfica – Regional.....	45
8.1.5.2 Variable de comportamiento – Canal Utilizado	47
8.2 NOTARIAS.....	48
8.3.1 VARIABLE DE COMPORTAMIENTO – CATEGORÍA DE LA NOTARIA	48
8.2.2 VARIABLE GEOGRÁFICA - UBICACIÓN.....	50
8.2.3 VARIABLE DE COMPORTAMIENTO – ACTOS	51
9. RECOMENDACIONES	53



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro tiene como propósito definido en el Decreto 2723 de 2014 la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos Notariales y Registrales, así como, la Administración de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, lo cual garantiza la guarda de la fe pública, la seguridad jurídica y la administración del servicio público registral inmobiliario del País; Servicios que se desarrollan conforme a la ley y bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Por lo anterior, es fundamental conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos y entidades que acceden y prestan los servicios públicos descritos, de esta forma facilitar a la SNR no solo cumplir su misión, sino orientar sus actividades de vigilancia y control y de prestación del servicio en las ORIPS hacia los ciudadanos, así las cosas, la Caracterización de Usuarios permitirá al SNR identificar las relaciones de mayor frecuencia de los grupos de valor frente a los servicios, así tomar cursos de acción efectivos y de mejora continua.

Por consiguiente, la SNR ha entendido como un asunto estratégico y de éxito el mejoramiento de las relaciones misionales con los ciudadanos, los vigilados y demás grupos de valor; y que a partir de la prestación de servicios de alta calidad, oportunos, seguros y transparentes con enfoque diferencial en todas las regiones del territorio nacional, logrará potencializar los resultados institucionales en favor de la ciudadanía, es aquí, donde la Caracterización de Usuarios cobra vital importancia y contribuye de manera directa en la toma de decisiones.

Finalmente, el presente documento pretende proporcionar una caracterización detallada de los usuarios de la SNR, abarcando aspectos sociodemográficos, de trámites y servicios requeridos y de necesidades específicas. Este análisis permitirá entender mejor a nuestros grupos de interés, facilitando la toma de decisiones basadas en evidencia para la implementación de estrategias y soluciones adaptadas a sus contextos y expectativas. Los resultados aquí descritos sirven como línea base para la



Superintendencia de Notariado y Registro

implementación de acciones concretas, promoviendo un enfoque centrado en el usuario que optimice tanto la experiencia como los resultados.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios que acceden a los servicios de la SNR en diferentes espacios de relacionamiento, tales como el servicio público registral y notarial, la formalización de tierras, los eventos de participación ciudadana, el servicio al ciudadano y la atención de peticiones, quejas y reclamos en todo el territorio Nacional, esto con el propósito de definir cursos de acción que permitan fortalecer la prestación de servicios.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar y segmentar los grupos de valor internos y externos con los cuales se relaciona la SNR en el desarrollo sus funciones.
- Identificar los canales de participación ciudadana de la SNR, para fomentar los espacios de relacionamiento con la ciudadanía bajo un enfoque territorial
- Focalizar el servicio a los grupos de valor de acuerdo con las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, respecto a la prestación del servicio.



Superintendencia de Notariado y Registro

- Caracterizar los grupos de valor internos y externos con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación directa e indirecta.
- Identificar el comportamiento de los ciudadanos al momento de utilizar los servicios de la SNR.

3. ALCANCE

La caracterización de usuarios o grupos de valor de la Superintendencia de Notariado y Registro tendrá un alcance en un proceso integral para identificar las necesidades, expectativas y características de los actores que interactúan con la entidad. Este ejercicio permitirá fortalecer las estrategias para fomentar una relación más efectiva con los usuarios o grupos de valor.

Se toma como base la información del año 2023 y 2024 con corte a octubre, el cual permite la articulación con las áreas internas de la SNR y el cumplimiento de las normativas vigentes, brindando un enfoque de calidad y transparencia institucional.

4. POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO

4.1 SERVICIO AL CIUDADANO

Esta política, establece los principios y lineamientos para garantizar una atención eficiente, transparente y oportuna a los ciudadanos, promoviendo la accesibilidad, el respeto y la calidad en la prestación de servicios. Lo anterior, busca satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante canales efectivos de comunicación, procesos simplificados y la implementación de mejoras continuas. Esta política al ser transversal fomenta la participación de los ciudadanos y lo que asegura también una constante rendición de cuentas, contribuyendo a fortalecer la confianza en las entidades públicas cuyo compromiso es el bienestar social. Desde la SNR, se busca lo siguiente:



Superintendencia de Notariado y Registro

- Diseñar o mejorar nuevos servicios
- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios
- Crear espacios de consulta y cocreación
- Fomentar el enfoque diferencia

4.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Estas políticas, buscan promover la inclusión activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y el seguimiento de las acciones gubernamentales. Se fundamenta en los principios de transparencia, acceso a la información, corresponsabilidad y diálogo constructivo, garantizando que las entidades públicas rindan cuentas de manera clara y oportuna sobre el uso de los recursos y los resultados alcanzados. Este enfoque, tal como el de la política de servicio al ciudadano, busca fortalecer la confianza pública, empoderar a los ciudadanos y consolidar una gobernanza más democrática, equitativa y efectiva. Es por ello por lo que, desde la SNR, se busca lo siguiente:

- Organizar audiencias públicas periódicas
- Publicar informes de gestión accesibles



Superintendencia de Notariado y Registro

- Promover las veedurías ciudadanas
- Fomentar la cultura de uso de canales digitales
- Incentivar al dialogo para poner en consideración sus expectativas a la hora de toma de decisiones

4.3 TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estas políticas, tienen como objetivo garantizar la apertura y claridad en la gestión pública, promoviendo el derecho de los ciudadanos a acceder a información veraz, completa y oportuna. Asimismo, busca establecer las medidas preventivas y correctivas que permitan combatir la corrupción, fomentando la integridad, la ética y la rendición de cuentas en todas las entidades públicas. Esta política busca fortalecer la confianza pública al ser transparentes en las actuaciones que lleve a cabo la entidad, esto permite a la ciudadanía en general hacer mayor control y vigilancia de los recursos públicos del estado, asegurando un manejo responsable y eficiente que beneficie al bienestar colectivo. Por tal razón, la SNR debe:

- Garantizar el acceso fácil a la información pública
- Cumplir con la ley de transparencia (ley 1712 de 2014) publicación de presupuestos y contratos
- Fortalecer los canales de denuncia en donde garanticen la confidencialidad de los ciudadanos denunciantes



Superintendencia de Notariado y Registro

- Realizar campañas sobre la carta de trato digno de la entidad
- Fomentar la cultura de la ética en donde se involucren valores de integridad y servicio transparente.

4.4 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES: REGISTRO Y CERTIFICADOS DE TRADICIÓN - CTL

Esta política tiene como objetivo optimizar los procesos administrativos para garantizar que sean ágiles, sencillos y accesibles, reduciendo costos y cargas innecesarias para los ciudadanos y las organizaciones. Esta política promueve la simplificación, automatización, digitalización y la estandarización de procesos y procedimientos, así como la eliminación de requisitos redundantes, buscando mejorar la eficiencia institucional y la calidad del servicio al ciudadano. Para ello se debe:

- Simplificar procesos y reducir requisitos innecesarios
- Digitalizar servicios para realizar trámites desde cualquier lugar
- Unificar el servicio en las oficinas de registro para resolver consultas y trámites en un solo lugar
- Promover la interoperabilidad para facilitar los trámites a los ciudadanos

5. OFERTA INSTITUCIONAL



Superintendencia de Notariado y Registro

La Superintendencia de Notariado y Registro está diseñada para atender las necesidades de los ciudadanos, notarios y registradores de instrumentos públicos y demás grupos de valor que los que interactúa donde se asegura el acceso a servicios esenciales

- Para los servicios notariales la Superintendencia de Notariado y Registro realiza inspección, vigilancia y control a los notarios quienes ofrecen servicios de autenticación y formalización de actos y contratos.
- En cuanto a los servicios registrales la entidad administra los servicios y garantiza la seguridad jurídica de las transacciones inmobiliarias. Además, emite los certificados de tradición y libertad.
- Por otro lado, la SNR desempeña un papel importante en la promoción de la formalización de la propiedad especialmente en comunidades rurales y sectores vulnerables del territorio nacional.

Adicionalmente, la Superintendencia ofrece múltiples canales de atención al ciudadano, donde permite resolver inquietudes y recibir PQRSDF. Dispone de una oficina física en el nivel central, línea telefónica a nivel nacional, correo electrónico, chat en línea y cuenta con una Página web al servicio de la ciudadanía.

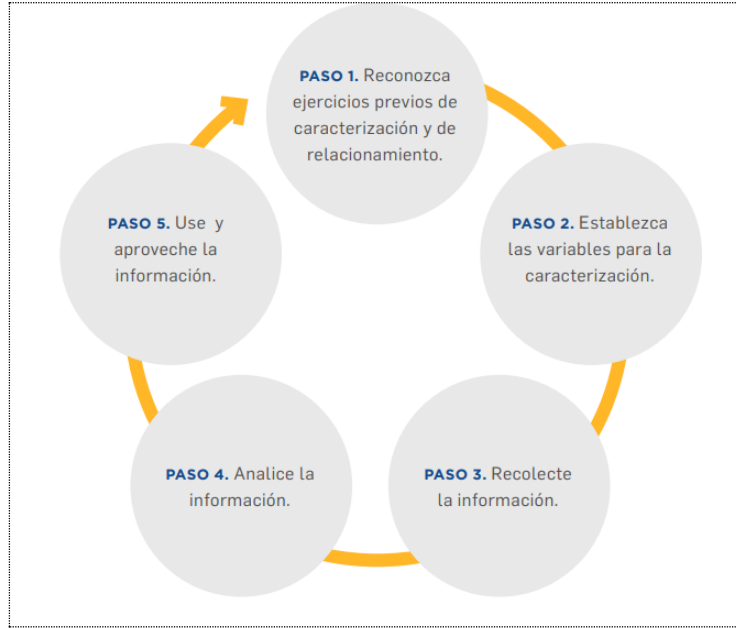
De esta manera la Superintendencia de Notariado y Registro promueve la promoción de la transparencia y la ética pública, así las cosas, la oferta institucional contribuye a la seguridad jurídica, fomenta la formalización de la propiedad y fortalece la confianza de los ciudadanos en el sistema notarial y registral enfocándose como referente de eficiencia, transparencia y modernización de la administración pública.

6. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN



Para la caracterización de los Usuarios y/o Grupos de Valor se tiene en cuenta el esquema que está en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 de noviembre de 2022, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Gráfico 1. Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor



Fuente. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - noviembre de 2022 - DAFP

Paso 1:

Se tienen como base los ejercicios previos de caracterización de años anteriores, para tomarlos como punto de partida en la construcción de la caracterización 2023 - 2024 ya que permite sobre una base sólida de información existente, mejorar los aspectos de mayor interés de la SNR y sus grupos de valor en la caracterización a desarrollar.

Paso 2:

Las variables que se tienen en cuenta para esta vigencia fueron establecidas con base a las capacidades para describir y diferenciar las necesidades, intereses, expectativas y



Superintendencia de Notariado y Registro

comportamientos que han tenido los grupos de valor de la Superintendencia de Notariado y Registro en las vigencias 2023 y hasta octubre de la vigencia 2024.

Paso 3:

La recolección de información es fundamental para las caracterizaciones del ciudadano ya que esta permite entender las características, necesidades, expectativas, comportamientos y condiciones en su contexto determinado, esta etapa es estratégica pues permite fundamentar decisiones estratégicas para diseñar políticas, servicios o intervenciones efectivas. Para este paso se identifica la información existente en las bases estadísticas con las que dispone la SNR.

Paso 4:

El análisis de la información es fundamental ya que este permite interpretar los datos para construir un rumbo de la caracterización, identificar las principales necesidades y desafíos de los ciudadanos y realizar estrategias específicas para cada grupo de valor.

Paso 5:

La información obtenida se puede aprovechar por que proporciona una base de datos que permite dar una guía u horizonte para saber que necesitan, como se comportan los grupos de valor, sus gustos o expectativas.

7. GRUPOS DE VALOR y/o PARTES INTERESADAS

Los Grupos de valor son colectivos o segmentos que desempeñan un papel activo en la Superintendencia de Notariado y Registro. Están directamente involucrados en el ciclo de la creación de valor de los usuarios del servicio público registral y su interacción directa con la SNR es fundamental para su funcionamiento.

Las partes interesadas son individuos, grupos u organizaciones que tiene algún interés, influencia o impacto en la Superintendencia de Notariado y Registro.

Estos dos actores influyen para los resultados en los proyectos, planes o estrategias que se realicen en la SNR.



Gráfico 2. Grupos de Valor y/o Partes Interesadas SNR



Propia OAP - OAC

Fuente.

Grupos de Valor y/o Partes Interesadas

Para un mayor contexto, es importante identificar cuáles son los grupos de valor de la SNR, que, en el caso particular, son todas las personas, grupos u organizaciones que, de alguna manera, están involucradas, se ven afectadas o tienen interés en las actividades, decisiones y resultados de la entidad. Estas partes interesadas pueden influir en el cumplimiento de los objetivos institucionales o ser impactadas por las acciones de la misma.

Entre los principales grupos de valor de una entidad pública se encuentran:

- Ciudadanos y comunidades: Receptores directos de los servicios públicos.



Superintendencia de Notariado y Registro

- Funcionarios y empleados públicos: Quienes ejecutan las políticas y actividades de la entidad.
- Órganos de control y supervisión: Encargados de vigilar el cumplimiento normativo y la eficiencia en el uso de los recursos.
- Proveedores y contratistas: Responsables de suministrar bienes y servicios para la operación de la entidad.
- Otros niveles del gobierno: Entidades con las que se coordina o colabora para la ejecución de políticas públicas.
- Organizaciones de la sociedad civil y sectores privados: Grupos que pueden colaborar o supervisar desde el ámbito externo.

El reconocimiento y la gestión adecuada de estas partes interesadas son fundamentales para asegurar que la entidad pública cumpla con su misión de manera efectiva, transparente y alineada con las expectativas de la sociedad. A continuación, se relacionan los grupos de valor o partes interesadas de la SNR segmentadas en grupos internos y externos:

- **Internos**

1. **Alta dirección:** Es el nivel jerárquico más alto de la Entidad y se refiere a un grupo de personas que dirigen y controlan la actividad de la SNR. En la vigencia 2024 la SMR se encuentra organizada de la siguiente manera:



ORGANIGRAMA 2024

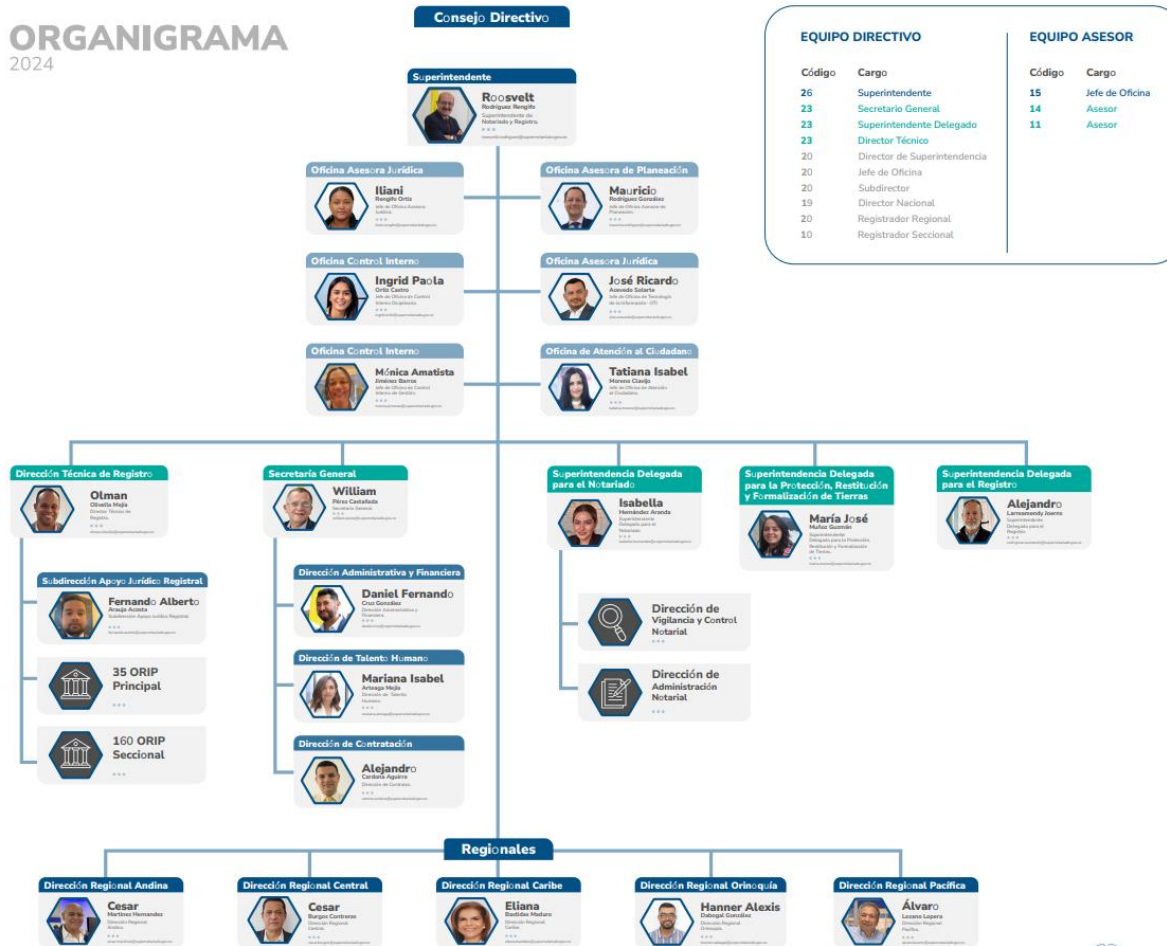


Gráfico 3. Organigrama 2024 SNR

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

2. **Servidores públicos:** Los empleados y trabajadores del Estado que se encuentran vinculados de carrera administrativa, provisionales y libre nombramiento y remoción, quienes cumplen sus funciones en las oficinas de registro de instrumentos y en las dependencias del nivel central.



3. **Contratistas:** Es una persona o entidad que se vincula a través de un contrato para ejecutar obras, prestar servicios o suministrar bienes. El contratista se compromete a cumplir con el objeto del contrato, utilizando sus propios medios o los que se convengan con la otra parte.

 4. **Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos:** Dependencia de la Superintendencia de Notariado y Registro encargadas de prestar el servicio público de registro de instrumentos públicos de conformidad con lo establecido en la Ley 1579 de 2012, las demás normas que la reglamenten adicionen, modifiquen o sustituyan.

 5. **Sindicatos:** Un sindicato es una organización de trabajadores que se crea para defender y promover sus derechos e intereses laborales, económicos, culturales y profesionales. En Colombia, los sindicatos se caracterizan por ser organizaciones de libre ingreso y retiro de sus miembros.
- **Externos**
 1. **Ciudadanos:** Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida y extranjeros que utilizan los servicios públicos registral, notarias, curadurías, formalización de tierras y catastro multipropósito.

 2. **Sujetos Vigilados:** Los sujetos vigilados son las notarías, curadurías, oficinas de registro donde se debe realizar la inspección, vigilancia y control del servicio público notarial y registral, la inspección, vigilancia y control del servicio público prestado por los curadores, gestores y operadores catastrales y sus usuarios.

 3. **Entidades de control:** Las entidades de control son organismos públicos que se encargan de ejercer control, inspección, vigilancia y seguimiento a la gestión de



otras entidades. La Constitución Política de Colombia les confía funciones como el control fiscal, disciplinario y la defensa del pueblo.

4. **Veedurías y Control Social:** Es un mecanismo democrático que permite a los ciudadanos o a las organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública. Las veedurías pueden ejercer vigilancia sobre las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.
5. **Entidades del Estado:** Las entidades del Estado son organismos que realizan funciones de interés público, como la regulación de la sociedad y el mercado, o la provisión de servicios.
6. **Empresas privadas:** organización cuya aportación de capital proviene principalmente de accionistas, inversores privados o propietarios, que participan activamente en los procesos del servicio público notarial y registral.
7. **Academia:** es un establecimiento docente de carácter profesional, artístico, técnico o práctico quienes son participes en los eventos de participación ciudadana.
8. **Gremios:** Corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad. Se trata de organizaciones que suelen estar regidas por estatutos especiales y distintas ordenanzas, que participan activamente en los procesos del servicio público notarial y registral
9. **Proveedor:** es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.



8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

A continuación, se presentan los resultados del presente ejercicio lo cual nos permite comprender las características, necesidades, expectativas y comportamientos de los diferentes grupos que interactúan con la SNR. Este parte del documento pretende socializar el ejercicio de recopilación y análisis de la información relevante que permite segmentar y definir perfiles de usuario de la entidad.

8.1 Ciudadanos

8.1.1 Formalización de Tierras y Asesorías Jurídicas

La formalización de tierras es una parte esencial en el cumplimiento de la misión de la SNR la cual se encuentra definida en el Decreto 2723 de 2014, las actividades desarrolladas por la Superintendencia Delegada de Tierras atienden en materia registral las obligaciones enmarcadas en los procesos de restitución, protección y formalización de la propiedad inmobiliaria, con un modelo de IVC¹ del servicio público registral para predios rurales, bajo esta función, también se encarga de promover y brindar la asesoría jurídica a las personas y familias que consideren tener el derecho, esto implica que es totalmente un servicio abierto y accesible a toda la población.

Por lo anterior y con la información recopilada por la Superintendencia Delegada de Tierras y registrada en las bases estadísticas de la Entidad, se identifican las variables a desarrollar en la caracterización usuarios y que se relacionan con la ubicación geográfica, género, comportamiento y tendencias que permitan establecer una segmentación de los ciudadanos que acceden a la Formalización de Tierras y a las Asesorías Jurídicas desarrollada por la Superintendencia Delegada de Tierras durante las vigencias 2023 y hasta el mes de septiembre de 2024.

¹ Inspección, Vigilancia y Control



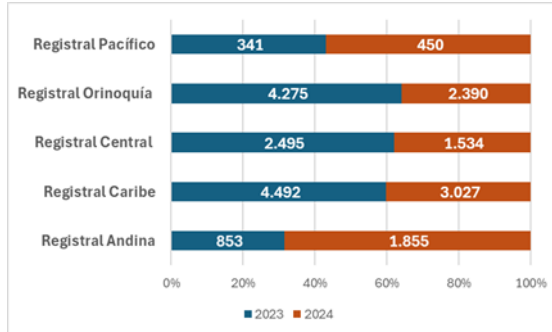
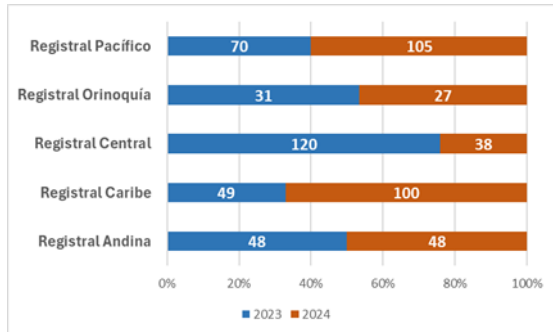
8.1.1.1 Variable intrínsecas - Tipo de servicio Utilizado

Formalización

REGIONAL	2023	% Distribución	2024	% Distribución
Registral Andina	853	7%	1.855	20%
Registral Caribe	4.492	36%	3.027	33%
Registral Central	2.495	20%	1.534	17%
Registral Orinoquía	4.275	34%	2.390	26%
Registral Pacífico	341	3%	450	5%
Total general	12.456	100%	9.256	100%

Asesorías Jurídicas

Regional	2023	% Distribución	2024	% Distribución
Registral Andina	48	15%	48	15%
Registral Caribe	49	15%	100	31%
Registral Central	120	38%	38	12%
Registral Orinoquía	31	10%	27	8%
Registral Pacífico	70	22%	105	33%
Total general	318	100%	318	100%



Fuente. Propia OAP – OAC Superintendencia de Notariado y Registro

El servicio de la Delegada de Tierras hacia los ciudadanos se orientó principalmente en la formalización de la propiedad y en procesos de asesoría jurídica en todo el territorio Nacional, donde en conjunto se registran procesos de formalización de 21.712 y un volumen de asesorías de 636 atendiendo a 16.678 personas en todo el Territorio Nacional. Podemos decir que las 5 regionales han sido atendidas por la delegada,

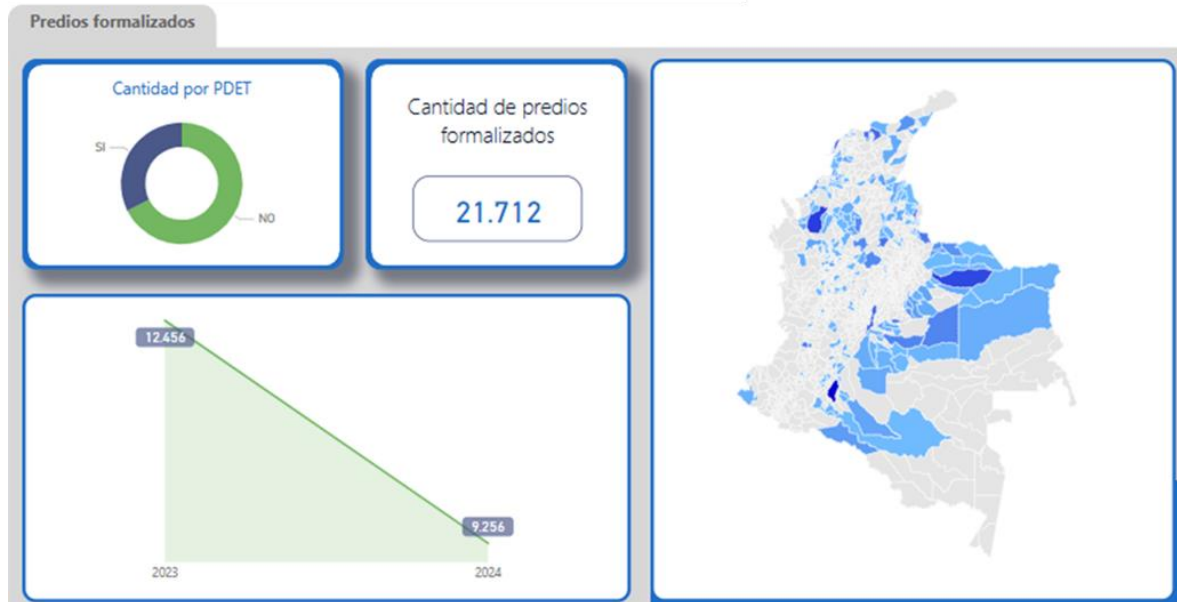


Superintendencia de Notariado y Registro

representando la clara y decida intención del SNR en este asunto estratégico que tiene efectos a nivel Nacional.

- **Formalización y Restitución de Tierras**

El siguiente gráfico representa la distribución por regional durante 2023 y hasta el mes de septiembre de 2024

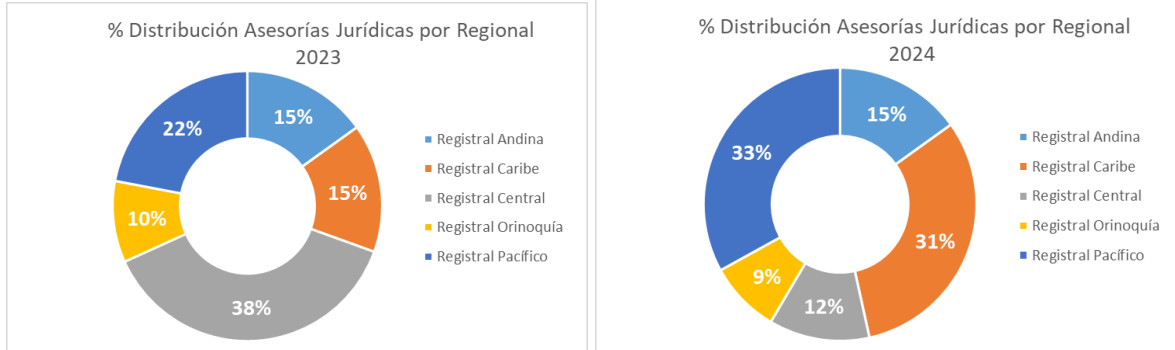


Fuente. Bases Estadísticas Formalización de Tierras OAP

En la función de formalización para los años 2023 y 2024 se puede observar que el círculo registral que representó un menor valor porcentual corresponde a la Zona Pacifico, y que a pesar de haberse duplicado en un 100% entre 2023 y 2024 solo alcanzó el 4,86% del total para el 2024. Respecto a las demás regionales se observa un nivel de cubrimiento generalizado y equivalente, es decir, la proporción en la cual se registra la función para las otras 4 regiones se encuentra en niveles promedio del 25%, que comparado con el año 2023 donde se concentró en la región Caribe y Orinoquía, ya no es la tendencia para el 2024.



• **Asesorías Jurídicas**



Fuente. Base de datos Superintendencia Delegada de Tierras

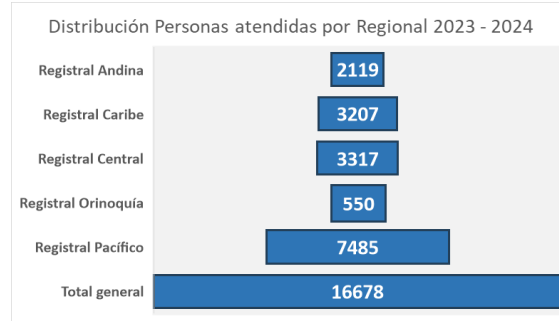
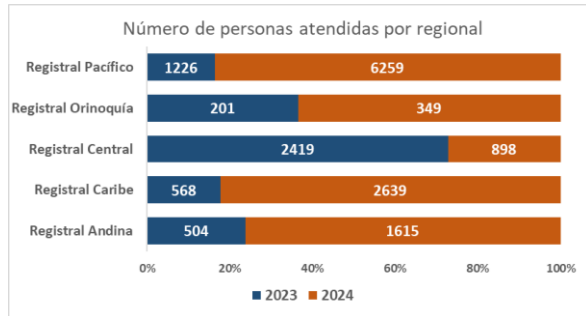
La función de Asesorías Jurídicas que adelanta la Superintendencia Delegada de Tierras a nivel nacional, se observa para el 2023 una mayor concentración en la Regional Central y Regional Pacífico alcanzando un número de sesiones equivalente al 60% del total y un nivel intervención en la regional Orinoquía que alcanza el 10% del total, para las demás se observan proporcionalidades ente el 15% y 22%. Para el 2024 se observa una mayor concentración en la Regional Caribe y Pacífico alcanzando el 64% de sesiones, así mismo, se observa para la Orinoquía un porcentaje del 9% sobre el Total igual que en 2023.

8.1.1.2 Variable Geográfica – Regional

Asesorías Jurídicas



Superintendencia de Notariado y Registro



Fuente. Base de datos Superintendencia Delegada de Tierras

De las 16.678 personas atendidas en todo el Territorio Nacional durante el 2023 y hasta el mes de octubre de 2024 la Regional Pacífico alcanza el 45% siendo la zona en la que más se han atendido personas, por otra parte, la regional Orinoquía alcanza el 3% del Total, las demás se encuentran entre el 13% y 20% para los periodos analizados.

8.1.1.3 Variable Demográfica – Género

Asesorías Jurídicas

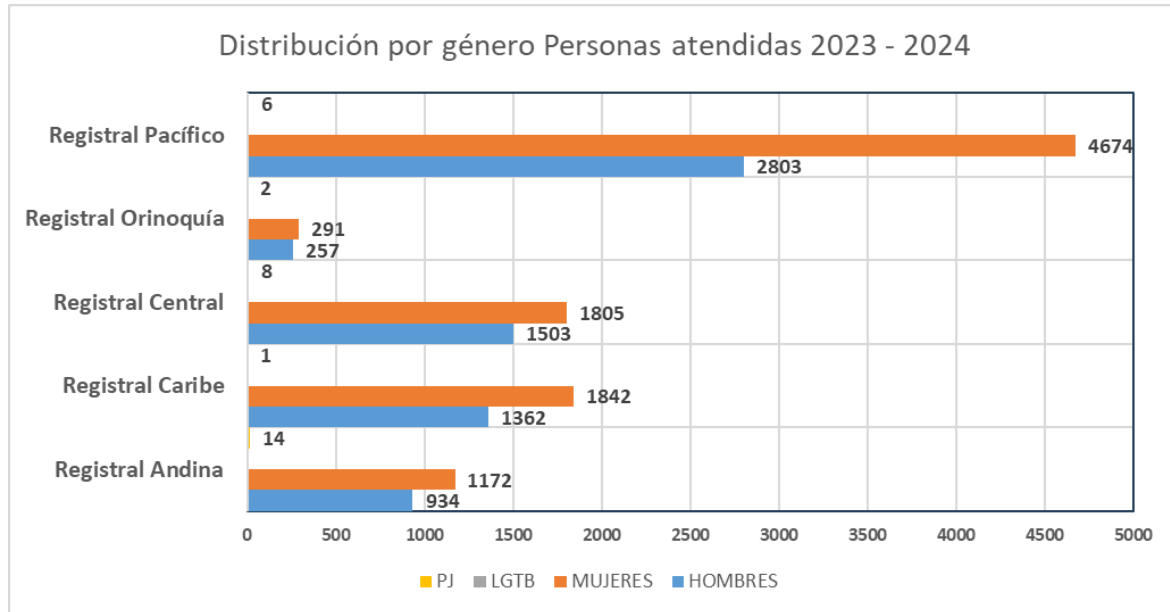
Distribución por Género 2023

REGIONAL	HOMBRES	MUJERES	LGTB	PJ
Registral Andina	217	278	1	8
Registral Caribe	259	308	1	0
Registral Central	1086	1330	0	3
Registral Orinoquía	103	97	0	1
Registral Pacífico	504	718	2	2
Total general	2169	2731	4	14

Distribución por Género 2024

REGIONAL	HOMBRES	MUJERES	LGTB	PJ
Registral Andina	717	894	0	6
Registral Caribe	1103	1534	1	1
Registral Central	417	475	1	5
Registral Orinoquía	154	194	0	1
Registral Pacífico	2299	3956	0	4
Total general	4690	7053	2	17

Fuente. Base de datos Superintendencia Delegada de Tierras



Fuente. Base de datos Superintendencia Delegada de Tierras

Con referencia al género de las personas atendidas, se puede identificar una mayor inclinación hacia las mujeres, lo cual es consistente con las estrategias orientadas a mejorar en el acceso a sus derechos bajo criterios de equidad claramente vulnerados en muchas regiones del País, en este caso, 9.784 mujeres que equivalen al 60% del total de las personas atendidas y asesoradas jurídicamente entre 2023 y 2024 corresponde a este género. Podemos observar entonces, que existe un claro enfoque hacia el género femenino consistente con las estrategias de la SNR. Por otra parte y a pesar de que la Delegada obtiene la información de enfoque diferencial sobre algunas poblaciones, las bases estadísticas aún no reflejan esta información, en este caso, poblaciones como Víctimas, Cabeza de Hogar, Campesinos, Desplazados, LGTBI y personas con discapacidad, entre otras, no se observan en los registros en esta caracterización, no obstante, podemos decir que el enfoque diferencial desde la vigencia 2023 y 2024 se ha desarrollado progresivamente en la SNR a través de la promoción de la cultura de servicio hacia el ciudadano al interior de la Entidad, esta condición, se debe reflejar en la base estadísticas, por lo cual es necesario que en los espacios de relacionamiento con el ciudadano se obtenga una mayor caracterización de



Superintendencia de Notariado y Registro

los ciudadanos y así potenciar el cumplimiento de la Estrategia y lograr rutas de acción dirigidas a estas poblaciones.

8.1.2 PQRSD

La Superintendencia de Notariado y Registro, cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano encargado de resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad, relacionadas con el primer nivel de atención y escala a las dependencias competentes, las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidad

8.1.2.1 Variable Intrínsecas – Tipología (Categoría y clase)

Tipología - Categoría PQRSD	Total 2023	%
Peticiones	23.430	43%
Quejas	1.024	2%
Reclamos	11.588	21%
Sugerencias	53	0%
Denuncias por corrupción	16	0%
Petición entre autoridades	9.688	18%
Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	3	0%
Peticiones Incompletas	3.842	7%
Traslado No competencia	4.377	8%
Otros	163	0%
Desistimiento expreso de la petición	11	0%



**Superintendencia de
Notariado y Registro**



Felicitaciones	9	0%
Total	54.204	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Para el año 2023, se radicaron 54.204 PQRSDF por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG. De las cuales las cuatro más significativas fueron las peticiones con 23.430, equivalente al 43%. En segundo lugar, los reclamos con 11.588, equivalente al 21%. Seguido de las peticiones entre autoridades con 9.688, equivalente al 18% y en cuarto lugar los traslados por no competencia con 4.377, equivalente al 8%.

Tipología - Categoría PQRSD	Total 2024 Corte Octubre	%
Peticiones	21.724	50%
Quejas	1.426	3%
Reclamos	4.203	10%
Sugerencias	36	0%
Denuncias por corrupción	46	0%
Petición entre autoridades	7.385	17%
Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	5	0%
Peticiones Incompletas	3.381	8%
Traslado No competencia	4.337	10%
Otros	929	2%



Desistimiento expreso de la petición	20	0%
Felicitaciones	5	0%
Total	43.497	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Para la presente vigencia, se realizó el corte hasta octubre 2024. Se radicaron 43.497 PQRSDf por medio de la Plataforma SISG. Las cuatro más relevantes son: peticiones con 21.724, equivalente al 50%. Seguido de las peticiones entre autoridades con 7.385, equivalente al 17%. En tercer lugar, están los reclamos con 4.203 y los traslados por no competencia con 4.337 equivalentes al 10% respectivamente.

8.1.2.1 Variable Intrínsecas – Canal

Canales	Total 2023	%
Canal Virtual - Plataforma	54.192	38%
Telefónico	25.420	18%
Chat	39.039	28%
Correo Electrónico	6.949	5%
Presencial	15.203	11%
Total	140.803	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Teniendo en cuenta las 54.192 PQRSDf radicadas por el canal virtual – Plataforma, se concluye que es el canal más importante para la recepción de las diferentes peticiones. Seguido del canal chat con 39.039, equivalente al 28%. En tercer lugar, el canal



Superintendencia de Notariado y Registro

telefónico con 25.420, equivalente al 18%, seguido del canal presencial con 15.203, equivalente al 11% y finalmente el correo electrónico con 6.949, equivalente al 5%.

Canales	Total 2024 octubre	%
Canal Virtual - Plataforma	43.488	42%
Telefónico	11.994	12%
Chat	29.825	29%
Correo Electrónico	5.915	6%
Presencial	13.002	12%
Total	104.224	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Para el seguimiento de la vigencia 2024, se realizó el corte en octubre. Se observa que el canal más importante continúa siendo el virtual – plataforma con 43.488, equivalente al 42%. Seguido del canal chat con 29.825, equivalente al 29%. En tercer lugar, los canales: presencial con 13.002 y telefónico con 11.994, equivalente al 12% y finalmente el correo electrónico con 5.915, equivalente al 6%.

8.1.2.2 Variable de Comportamiento - Tiempo de Respuesta

Canal Virtual Plataforma SISG (PQRSDF Radicadas por medio de la Plataforma)	Total 2023	%
Nivel Central	28.926	53%



ORIP	25.266	47%
Total	54.192	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Estado PQRSDf en el Nivel Central

Total 2023

Finalizada	19.950
Pendientes por aprobar	-
En tramite	7.889
Vencida	1.087
Total	28.926

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En el 2023, se radicaron 28.926 PQRSDf en el Nivel Central, de las cuales se finalizaron 19.950 y se vencieron 1.087.



Tiempo de respuesta PQRSDF en el Nivel Central

Total 2023

Menos de 12 horas	3.347
Entre 13 y 23 horas	2.487
1 día	2.003
2 días	1.286
3 días	1.097
4 días	940
5 días	817
6 días	935
7 días	883
8 días	413
9 días	233
10 días	212
11 días	224
12 días	364
13 días	498
14 días	533



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

15 días	414
16 días	263
17 días	285
18 días	313
19 días	260
20 días	409
21 días	531
22 días	503
23 días	196
24 días	148
25 días	170
26 días	109
27 días	35
28 días	12
29 días	2
30 días	4
31 días	-
Mas de un mes	24
Total	19.950

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
correspondencia@supernotariado.gov.co

Página 31 de 56



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

En el Nivel Central, se observa los días requeridos para finalizar cada una de las 19.950 PQRSDF en el 2023 y establecer el tiempo de repuesta.

Estado PQRSDF ORIP	Total 2023
Finalizada	20.106
Pendientes por aprobar	932
En tramite	3.749
Vencida	479
Total	25.266

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En el 2023, se radicaron 28.926 PQRSDF en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos de Públicos - ORIP del país, de las cuales se finalizaron 20.106 y se vencieron 479.

Tiempo de respuesta PQRSDF en las ORIP	Total 2023
Menos de 12 horas	683
Entre 13 y 23 horas	793



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

1 día	1.803
2 días	1.447
3 días	1.221
4 días	1.391
5 días	1.744
6 días	1.813
7 días	1.475
8 días	1.165
9 días	794
10 días	596
11 días	691
12 días	767
13 días	684
14 días	574
15 días	387
16 días	237
17 días	220
18 días	217
19 días	257



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

20 días	312
21 días	265
22 días	204
23 días	98
24 días	69
25 días	66
26 días	33
27 días	33
28 días	20
29 días	13
30 días	3
31 días	-
Mas de un mes	31
Total	20.106

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En las ORIP, se observa los días requeridos para finalizar cada una de las 20.106 PQRSDF en el 2023 y establecer el tiempo de repuesta.



Estado PQRSDF en el Nivel Central

Total 2024

Finalizada	16.630
Pendientes por aprobar	17
En tramite	7.377
Vencida	592
Total	24.616

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En el 2024, se radicaron 24.616 PQRSDF en el Nivel Central, de las cuales se finalizaron 16.630 y se vencieron 592.

Estado PQRSDF ORIP

Total 2024

Finalizada	14.126
Pendientes por aprobar	680
En tramite	3.886
Vencida	180



Total

18.872

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En el 2024, se radicaron 28.926 PQRSDf en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos de Públicos - ORIP del país, de las cuales se finalizaron 14.126 y se vencieron 180.

Tiempo de respuesta PQRSDf en las ORIP

Total 2024

Menos de 12 horas	1.051
Entre 13 y 23 horas	885
1 día	1.678
2 días	1.261
3 días	1.208
4 días	1.106
5 días	961
6 días	1.037
7 días	854
8 días	564



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

9 días	377
10 días	356
11 días	454
12 días	392
13 días	403
14 días	373
15 días	194
16 días	117
17 días	150
18 días	111
19 días	143
20 días	157
21 días	148
22 días	73
23 días	10
24 días	20
25 días	9
26 días	12
27 días	12



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

28 días	4
29 días	1
30 días	2
31 días	-
Mas de un mes	3
Total	14.126

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En las ORIP, se observa los días requeridos para finalizar cada una de las 14.126 PQRSDF en el 2024 y establecer el tiempo de repuesta.

8.1.3 Experiencia Ciudadana

8.1.3.1 Variable Demográfica - Tipo de ciudadano

En la caracterización del tipo de ciudadano encuestado en las ORIP del país, se concluye que un 91% corresponde a ciudadanos adultos, es decir, 49.537.

Caracterización del Usuario encuestado ORIP	Total 2023	%
Adulto	49.537	91%



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

Adulto mayor	3.573	7%
Desplazado	589	1%
Adolescente	512	1%
Mujer embarazada	238	0%
Víctima del conflicto armado	67	0%
Veterano de la fuerza pública	66	0%
Persona en condición de discapacidad	40	0%
Total	54.622	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

En el 2024,

Caracterización del Usuario encuestado ORIP	Enero	Febrer o	Marzo	Abril	Mayo	Juni o	Julio	Agosto
Adolescente	40	46	81	75	56	18	32	24
Adulto	6.836	7.786	6.944	7.119	7.808	7.177	7.186	5.159
Adulto mayor	470	698	590	531	726	513	463	346
Desplazado	35	59	73	31	74	78	45	26



Mujer embarazada	39	37	104	45	145	79	24	9
Persona en condición de discapacidad	4	8	44	11	23	15	1	3
Veterano de la fuerza publica	2	9	25	14	16	4	7	3
Víctima del conflicto armado	7	9	68	10	18	14	16	6
Total	7.433	8.652	7.929	7.836	8.866	7.898	7.774	5.576

8.1.3.2 Variable comportamental - Servicio Buscado

De los 54.622 ciudadanos encuestados, 39.574 requirieron el servicio registral, equivalente al 72%

Tipo de servicio utilizado	Total 2023	Porcentaje
Servicio Registral	39.574	72%
Certificado de Libertad y Tradición	12.239	22%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	1.500	3%
Servicio Notarial	570	1%
Consulta de Índice de Propietario	370	1%



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

Certificado de No Propiedad	267	0%
Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras	89	0%
Servicio Curadurías	13	0%
Total	54.622	100%

Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

8.1.3.3 Variable Geográfica - Regional

En el 2023, se realizaron 54.622 encuestas en las diferentes ORIP para medir la experiencia ciudadana.

Direcciones Regionales	Total 2023
Centro	15.883
Andina	15.167
Caribe	9.249
Orinoquia	8.607
Pacífica	5.716
Total	54.622



Fuente. Página WEB Superintendencia de Notariado y Registro

8.1.4 Eventos de Participación Ciudadana

Los eventos de participación ciudadana de la Superintendencia de Notariado y Registro son fundamentales por que fomentan el relacionamiento con el ciudadano. A través de estos espacios, los ciudadanos y las partes interesadas pueden expresar su punto de vista, sugerencias y percepciones sobre los servicios prestados, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en la entidad.

A continuación, analizaremos las variables más relevantes para esta caracterización.

8.1.4.1 Variable de comportamiento - Tipo de Evento

Tipo de evento	2024	2023	Total	%
Presencial	15	18	33	89%
Presencial y Virtual	2	-	2	5%
Virtual	-	2	2	5%

Fuente. Propia Oficina de Atención al Ciudadano.

Las actividades de participación ciudadana en el periodo de 2023 hasta octubre del 2024 se han realizado de manera presencial con un 89 %, los eventos virtuales tienen un porcentaje del 5% y eventos presencial y virtual tienen un 5% de participación.

Los eventos realizados Facebook Live sobre Reparto Notarial, VI Congreso de Derecho Público en la Universidad Libre con la participación de la Oficina de Atención al



Superintendencia de Notariado y Registro

Ciudadano, la superintendencia Delegada para el Notariado y la Superintendencia Delegada para el Registro – Feria del Libro Universidad Libre, “Juntanzas, el festival para tejer lo público”, Facebook Live sobre la labor de Inspección, Vigilancia y Control Catastral, seis “Juntanzas, el festival para tejer lo público”, Mujeres de Ciénaga – Superando las barreras de Acceso a la propiedad, “Juntanzas, el festival para tejer lo público”, Mujeres de Florencia – Superando las barreras de Acceso a la propiedad, Supercade Móvil Localidad de Tunjuelito – Plazoleta Centro Comercial Ciudad Tunal, “Juntanzas, el festival para tejer lo público”, dieciséis (16) Taller “la SNR y el relacionamiento con el ciudadano” , Al compás de lo público Parque Dindalito de la Localidad de Kennedy – Organizado por la DAFP, Feria del DPS, Se participo en el marco del VIII congreso internacional de derecho civil, Se participo en el Diplomado de Administración de la Propiedad Horizontal con temas de curadurías y Registro para las dos jornadas participaron más de 50 estudiantes el cual se realizó de forma hibrida presencial-virtual, Taller de participación Estudiantil - Universidad Republicana

8.1.4.2 Variable Geográfica - Regional

Regional	Total	%
Andina	2	5%
Caribe	7	19%
Centro	18	49%
Orinoquía	5	14%
Pacífica	5	14%

Fuente. Propia Oficina de Atención al Ciudadano.

La mayoría de actividades se realizaron en la regional centro con un 49% con los siguientes eventos se realizó conversatorio en temas misionales de entidad, cuatro (4) “Juntanzas, el festival para tejer lo público” , Al compás de lo público Parque Dindalito



Superintendencia de Notariado y Registro

de la Localidad de Kennedy – Organizado por la DAFP, Facebook Live sobre la labor de Inspección, Vigilancia y Control Catastral, Facebook Live sobre Reparto Notarial, Se participo en el Diplomado de Administración de la Propiedad Horizontal con temas de curadurías y Registro para las dos jornadas participaron más de 50 estudiantes el cual se realizó de forma hibrida presencial-virtual, Se participo en el marco del VIII congreso internacional de derecho civil, Supercade Móvil Localidad de Tunjuelito – Plazoleta Centro Comercial Ciudad Tunal, cinco (5) Taller “la SNR y el relacionamiento con el ciudadano”, Taller de participación Estudiantil - Universidad Republicana y VI Congreso de Derecho Público en la Universidad Libre con la participación de la Oficina de Atención al Ciudadano, la Superintendencia Delegada para el Notariado y la Superintendencia Delegada para el Registro – Feria del Libro Universidad Libre, en segundo lugar fue la regional caribe con 19% con las siguientes actividades de Mujeres de Ciénaga – Superando las barreras de Acceso a la propiedad, cuatro (4) Taller “la SNR y el relacionamiento con el ciudadano”, un conversatorio y 2 *máster class* y una (1) “Juntanzas, el festival para tejer lo público”

8.1.4.3 Variable Demográfica - Ciudadano

Regional	Participantes 2024	%	Participantes 2023	%	Participantes
Andina	2.126	48%	26	0,4%	2.152
Caribe	1.642	37%	453	6%	2.095
Centro	435	10%	2.195	30%	2.630
Centro	-	0,0%	1.251	17%	1.251



Superintendencia de Notariado y Registro

Orinoquia	211	5%	1.671	23%	1.671
Pacífica	29	1%	1.675	23%	1.704
Total general	4.443	100%	7.271	100,0%	11.714

Fuente. Propia Oficina de Atención al Ciudadano.

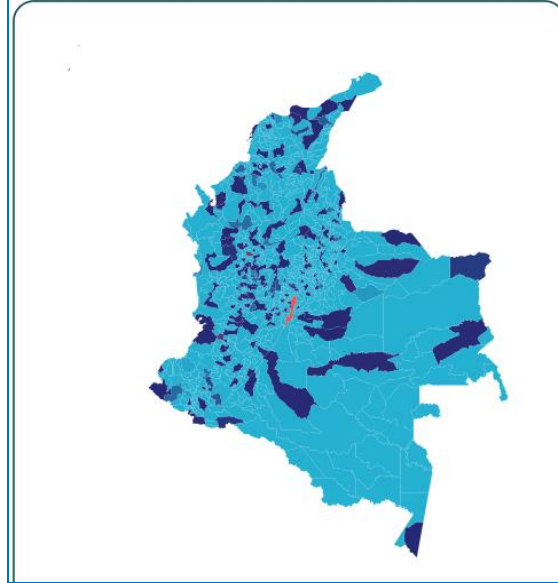
La participación de los ciudadanos en los eventos como las “Juntanzas, el festival para tejer lo público” y Feria del DPS fueron organizados por la DAFP Y DPS, la Superintendencia estuvo como invitado y la concurrencia fue la más concurrida con un 76% de participantes, para los eventos que organizó la SNR como VI Congreso de Derecho Público en la Universidad Libre con la participación de la Oficina de Atención al Ciudadano, la Superintendencia Delegada para el Notariado y la Superintendencia Delegada para el Registro – Feria del Libro Universidad Libre, Mujeres de Ciénaga – Superando las barreras de Acceso a la propiedad, Mujeres de Florencia – Superando las barreras de Acceso a la propiedad , se realizó un conversatorio y 2 máster class, se realizó conversatorio temas misionales, VIII congreso internacional de derecho civil, los participantes están entre 100 y 800 personas con un porcentaje de 20%, para los talleres de sensibilización que se realizaron en las Oficinas de Registro y Notarías la participación fue de 10 a 50 funcionarios con un porcentaje de 4% de participación en los eventos organizados.

8.1.5 Certificados de Tradición

Los certificados de Tradición y Libertad son un documento oficial expedido por la Superintendencia de Notariado y Registro. Este certificado registra la historia jurídica de una propiedad inmobiliaria, asegurando al ciudadano su posesión y autenticidad legal del inmueble.

De esta manera se analizarán las siguientes variables.

8.1.5.1 Variable Geográfica – Regional



Regional	Vigencia 2023	%	Corte Oct. 2024	%
Andina	1.177.113	21%	953.442	21%
Caribe	261.918	5%	223.395	5%
Central	3.000.493	55%	2.484.128	55%
Orinoquia	149.796	3%	126.994	3%
Pacifico	890.501	16%	754.287	17%
Total, general	5.479.821	100%	4.542.246	100%

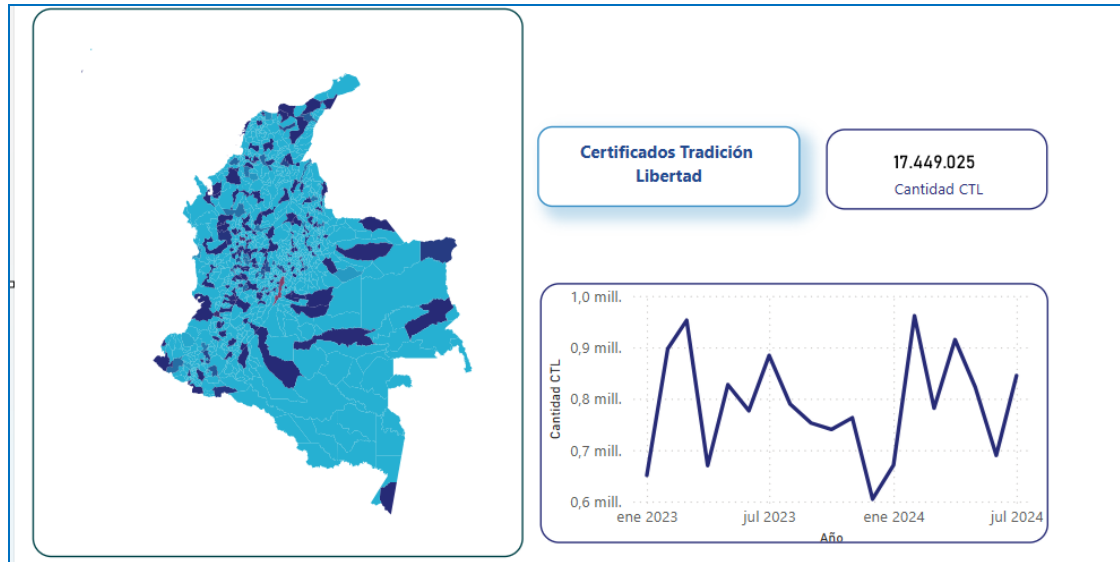
Fuente: Tablero de control – Grupo de estadística OAP



Superintendencia de Notariado y Registro

El trámite de generación de certificados de tradición se distribuye geográficamente en mayor número en el regional centro, seguida por la regional andina y pacífica, y donde solicitan menos certificados fueron en las regiones caribe y Orinoquía.

8.1.5.2 Variable de comportamiento – Canal Utilizado



Fuente: Tablero de control – Grupo de estadística OAP

La conducta de los ciudadanos en la petición y expedición de certificados de tradición durante el periodo 2023-2024, muestra que prefieren el medio presencial con un 57% y el medio virtual con un 43%. De esta manera, durante el año 2023 se expidieron 5.479.821 certificados en persona y se emitieron 3.848.121 certificados en línea, Para el periodo 2024, se produjeron 4.542.246 en el canal físico y 3.578.837 se transmitieron en el canal digital.

Por lo tanto, se podría inferir que los ciudadanos tienden a aproximarse más a las oficinas de registro para llevar a cabo el proceso de solicitud de los certificados de tradición.



**Superintendencia de
Notariado y Registro**



8.2 Notarias

Las notarías son instituciones privadas que desempeñan roles públicos y están encabezadas por un notario, cuyo papel principal es otorgar certificaciones públicas, a nivel nacional existen 920 notarias divididas en tres categorías quienes están distribuidas en primera 338 notarias, segunda 184 notaria y tercera 398 notarias.

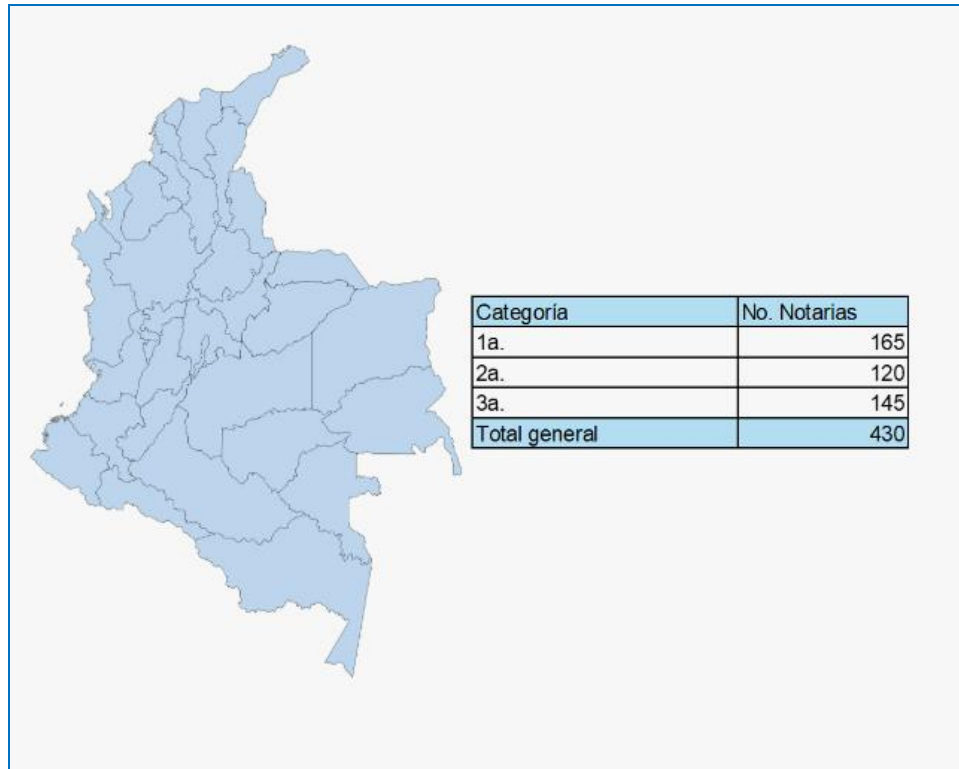
Por esta razón, la Superintendencia de Notariado y Registro lleva a cabo inspecciones, supervisión y control para garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades.

De esta manera se analizarán las siguientes variables según muestra de datos dados por la Oficina Asesora de Planeación de 430 notarias con 54.506.427 actos notariales.

8.3.1 Variable de Comportamiento – Categoría de la Notaria



Superintendencia de Notariado y Registro



Fuente: Tablero de control – Grupo de estadística OAP

Las notarías a nivel nacional se dividen en tres categorías según el estatuto notarial y para el tamaño de muestra a analizar de las 430 notarías, las de primera categoría son 165, las notarías de segunda categoría son 120 y las de tercera categoría 145.

Las notarías de primera categoría se gestionaron 47.791.518 actos, en las notarías de segunda categoría se gestionaron 3.596.473 actos y en las notarías de tercera categoría se gestionaron 3.118.436



8.2.2 Variable Geográfica - Ubicación

Departamento	1a. Primera Categoría	2a. Segunda Categoría	3a. Tercera Categoría
Amazonas	5		
Antioquia	5	5	5
Arauca	5		5
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	5		5
Atlántico	5	5	5
Bogotá, D.C.	5		
Bolívar	5	5	5
Boyacá	5	5	5
Caldas	5	5	5
Caquetá	5	5	5
Casanare	5	5	5
Cauca	5	5	5
Cesar	5	5	5
Chocó	5	5	5
Córdoba	5	5	5
Cundinamarca	5	5	5
Guainía	5		5
Guaviare	5		
Huila	5	5	5
La Guajira	5		5
Magdalena	5	5	5
Meta	5	5	5
Nariño	5	5	5
Norte De Santander	5	5	5
Putumayo	5	5	5
Quindío	5	5	5
Risaralda	5	5	5
Santander	5	5	5
Sucre	5	5	5
Tolima	5	5	5
Valle Del Cauca	5	5	5
Vaupés	5		
Vichada	5		5
Total general	165	120	145

Fuente: Tablero de control – Grupo de estadística OAP

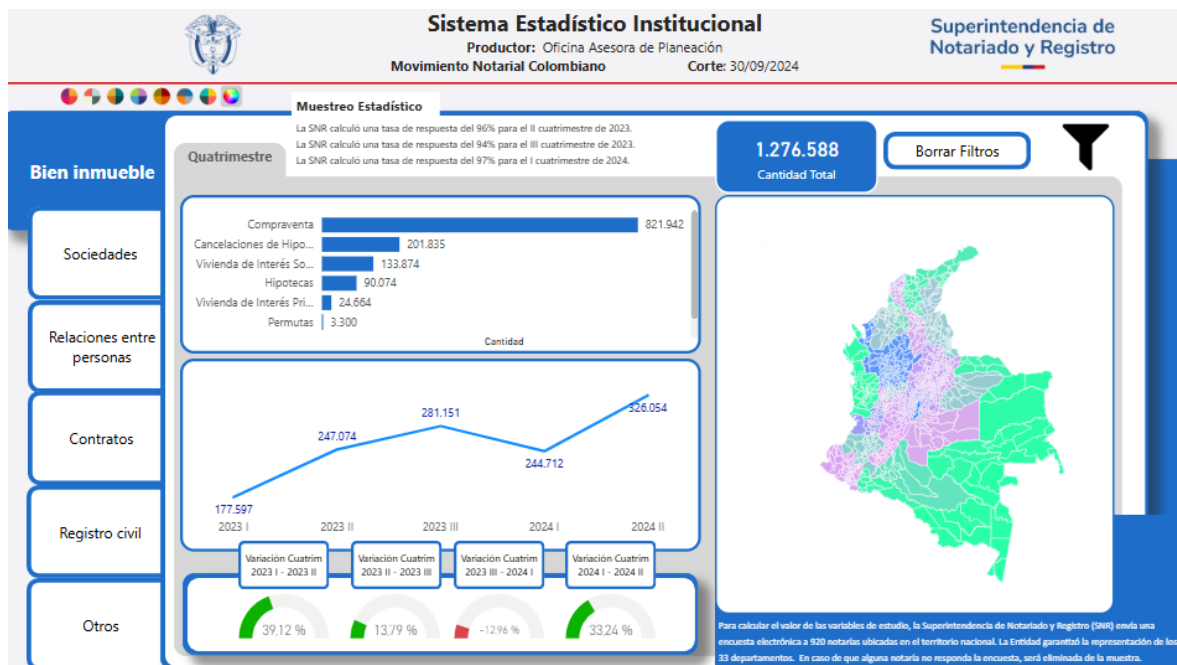
Para las 430 notarias del tamaño de la muestra se puede identificar que cada departamento tiene asignadas 5 notarias de primera categoría, los departamentos Amazonas, Arauca, Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina, Bogotá,



Superintendencia de Notariado y Registro

D.C., Guainía, Guaviare, La Guajira, Vaupés y Vichada no tienen notarías segunda categoría y los departamentos de Amazonas, Guaviare y Vaupés no tienen notarías de tercera categoría.

8.2.3 Variable de comportamiento – Actos



Tablero de control – Grupo de estadística OAP

Fuente:

Los actos notariales que se gestionan en las notarías son 41 y los siguientes: Compraventa, Hipotecas, Cancelaciones de Hipotecas, Vivienda de Interés Social



Superintendencia de Notariado y Registro

(VIS), Vivienda de Interés Prioritario (VIP), Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA), Sucesiones, Permutas, Otras - Bien Inmueble, Contratos por Arrendamientos, Fiducia Mercantil, Leasing, Constitución de Sociedades, Liquidación de Sociedades, Reforma de Sociedad Comercial, Matrimonios Civiles, Matrimonios Civiles entre Personas del Mismo Sexo, Divorcios, Declaraciones de Uniones Maritales de Hecho, Disoluciones de Uniones Maritales de Hecho, Disoluciones y/o Liquidaciones de sociedades conyugales, Correcciones del Registro Civil, Cambios de Nombre, Legitimación de Hijos, Capitulaciones Matrimoniales, Interdicciones Judiciales, Uniones entre Personas del Mismo Sexo, Actas de Comparecencia, Autenticaciones, Declaraciones Extra-Juicio Declaraciones de Supervivencia, Conciliaciones, Remates de Inmuebles, Copias del Registro Civil, Registros Civiles de Nacimiento, Registros Civiles de Matrimonio, Registros Civiles de Defunción, Corrección del componente Sexo de Masculino a Femenino, Corrección del componente Sexo de Femenino a Masculino, Matrimonios Civiles que Involucraron a un menor de Edad, Procedimientos Sobre Insolvencia Económica.

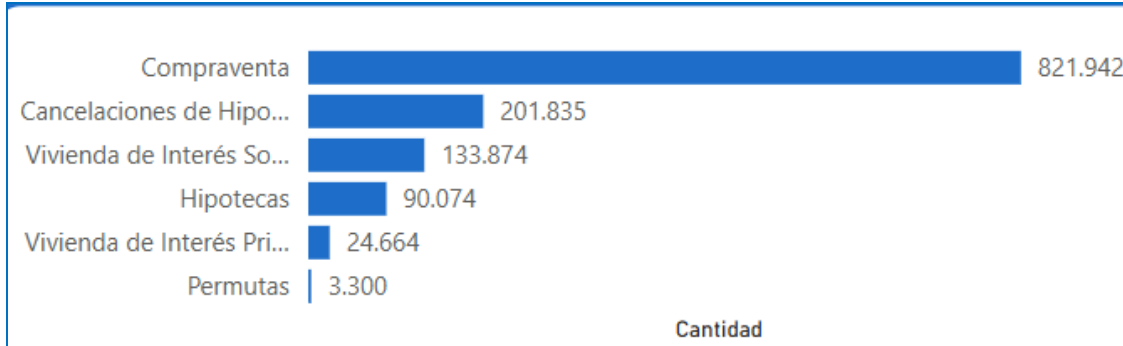
Los actos notariales más solicitados en la vigencia 2023 son las Autenticaciones con 24.731.437, Copias del Registro Civil 2.227.880, Declaraciones Extra-Juicio 993.520, Compraventa 479.490, Registros Civiles de Nacimiento 380.764, Otras - Bien Inmueble 197.848, Registros Civiles de Defunción 151.160 y Registros Civiles de Matrimonio 128.092.

Para lo transcurrido de la vigencia 2024 los actos notariales más solicitados son las Autenticaciones 20.422.454, Copias del Registro Civil 2.234.994, Declaraciones Extra-Juicio 715.919, Compraventa 342.452, Registros Civiles de Nacimiento 205.952, Otras - Bien Inmueble, 144.301, Registros Civiles de Defunción 124.981, Cancelaciones de Hipotecas 110.176 y Registros Civiles de Matrimonio 79.140.

Los actos más representativos en las vigencias 2023 y con corte de octubre de 2024, para los servicios que presta la Superintendencia son los actos notariales de Compraventa 821.942, cancelaciones de Hipoteca 201.835, Vivienda de Interés Prioritario (VIP) 133.874, hipotecas 90.074, Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA) 24.664 y permutas 3.300, como lo demuestra la siguiente gráfica



Superintendencia de Notariado y Registro



Fuente. Tablero de control – Grupo de estadística OAP

9. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en el presente ejercicio, y teniendo en cuenta las particularidades y características de las partes interesadas en el relacionamiento diario con la entidad ya sea para ejercer un derecho o en su efecto, cumplir con un deber, se identificaron oportunidades de mejora que permiten optimizar las actividades de cara a la ciudadanía, como también, generar una mejor experiencia de servicio y de satisfacción de quienes acceden a la oferta institucional de la SNR.

Para ello se propone las siguientes acciones:

1. Diseño de estrategias basados en el usuario
 - Implementar programas y servicios ajustados a los perfiles identificados, priorizando las necesidades de los segmentos más vulnerables o estratégicos (ej.: víctimas o pobreza extrema).
 - Fomentar una comunicación inclusiva que utilice los canales y formatos preferidos por cada grupo.
2. Optimización de procesos



- Simplificar los trámites y procedimientos que resulten complejos para ciertos grupos, asegurando accesibilidad física y digital.
 - Incorporar tecnologías innovadoras que respondan a las preferencias y habilidades digitales de los usuarios.
 - Diseñar herramientas que permitan obtener la mayor información de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la SNR para mejorar el análisis de la Caracterización en las próximas vigencias
3. Fortalecimiento de la participación ciudadana
- Crear espacios de diálogo continuo con los usuarios para recoger retroalimentación sobre los servicios prestados con base en los resultados de las encuestas de satisfacción.
 - Diseñar otros mecanismos de participación que incluyan consultas y encuestas dirigidas a los grupos caracterizados.
4. Capacitación y sensibilización del personal
- Formar al equipo en temas de atención inclusiva y trato diferencial para responder a las particularidades de los usuarios.
 - Promover la empatía y la comprensión de las realidades socioeconómicas y culturales de los diferentes perfiles.
5. Monitoreo y evaluación constante
- Establecer indicadores de impacto y satisfacción para medir la efectividad de las estrategias implementadas.
 - Actualizar periódicamente la caracterización de usuarios para reflejar cambios en sus necesidades y comportamientos.
6. Fomento de la accesibilidad y equidad
- Garantizar que los servicios sean realmente accesibles para personas con discapacidades y otros grupos de interés (adulto mayor, mujer embarazada, niños, comunidades étnicas, etc.)



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

- Implementar políticas que reduzcan brechas de acceso y promuevan la equidad en la prestación de servicios.
7. Comunicación clara y efectiva (Lenguaje Claro)
- Diseñar campañas informativas de alto impacto adaptadas a los niveles de comprensión y lenguajes de cada grupo de usuarios.
 - Usar canales de comunicación adecuados para maximizar el alcance y la efectividad de los mensajes de la SNR.

Estas recomendaciones, basadas en los hallazgos del ejercicio de caracterización, buscan mejorar la calidad del servicio, fomentar una atención más personalizada y fortalecer la relación entre la entidad y sus grupos de valor. La implementación de estas acciones contribuirá al cumplimiento de los objetivos institucionales, el bienestar y la satisfacción ciudadana.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01	01	07/05/2021	Se crea la Guía
MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01	02	29/12/2023	Se actualiza la Guía de Caracterización de usuarios en el marco de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y planeación institucional del MIPG.
MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01	03	18/12/2024	Se actualiza el contenido de la Guía con base en la información estadística del año 2023 hasta octubre de 2024, de los eventos de participación ciudadana, las PQRSD y los datos de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras.



ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	APROBÓ		Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación	
Luisa Fernanda Bernal Lugo Juan Patricio Gutiérrez Rojas Ligia Jeanette Pérez Quimbayo Armando Gómez Páez	Alirio Tovar Castellanos	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Mónica Yaneth Galvis García.	Coordinadora del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación
Grupo Oficina de Atención al Ciudadano	Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación				
Fecha: 16 de Diciembre de 2024	Fecha: 17 de Diciembre de 2024	Fecha: 16 de Diciembre de 2024		Fecha Aprobación: 18 de Diciembre de 2024	