CARACTERIZACION DE USUARIOS

PERSONAS NATURALES

www.supernotariado.gov.co
Septiembre 2022

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
6.4Caracterización 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
10.2.7Calificación 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.

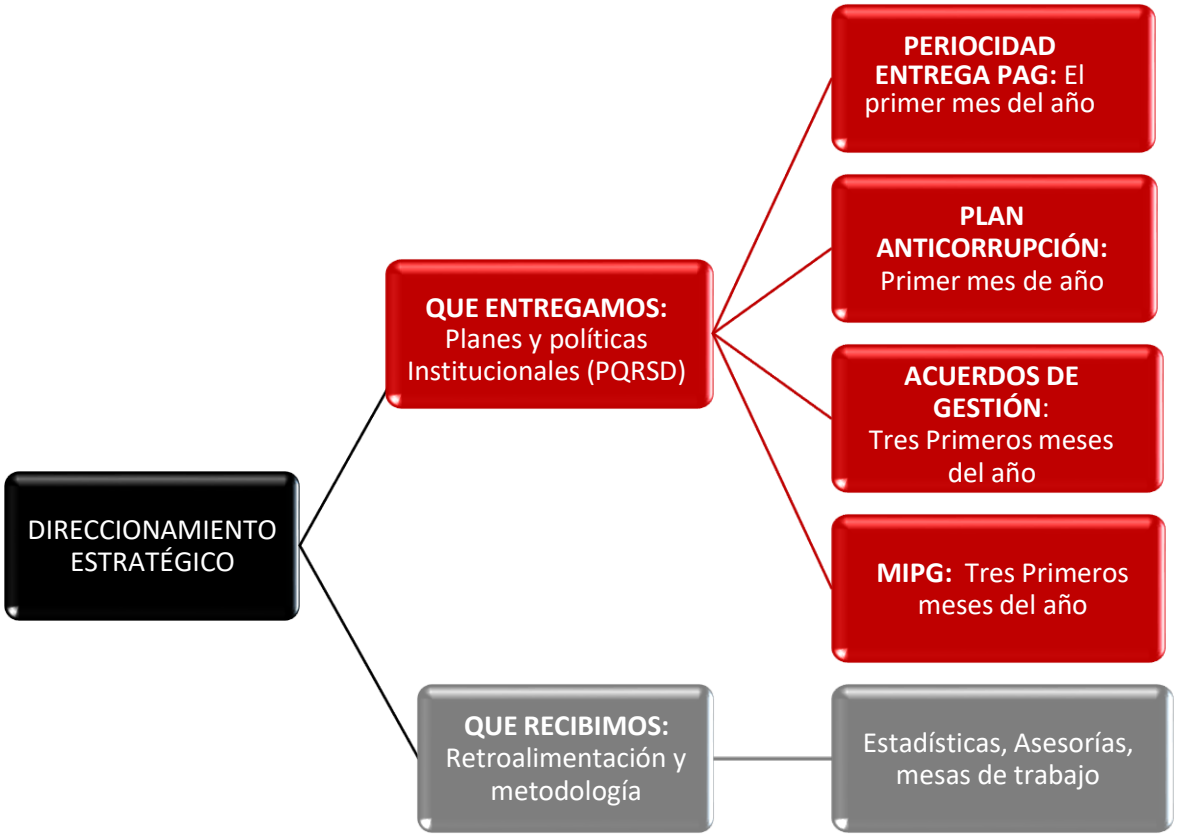
Actividad que permite responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a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

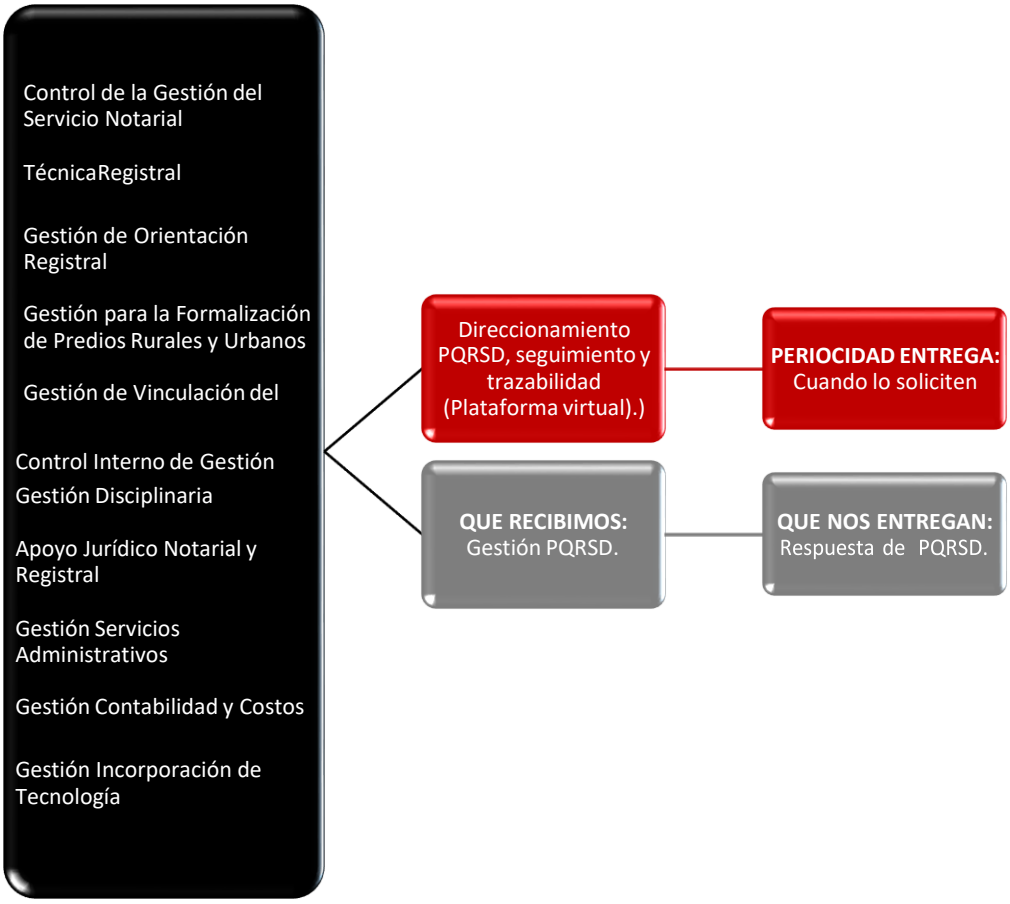
2.1 ALCANCE

- 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

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 enmateria de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestióninstitucional.
- 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
ATENCION PRESENCIAL

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuita se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 21.7%, estando en segundo lugar el Departamento de Caquetá con un 8.5%.

Septiembre Año 2022

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	90	3.4%
Atlántico	69	2.6%
Amazonas	105	4%
Arauca	98	3.7%
Bolívar	89	3.4%
Boyacá	206	7.8%
Caldas	222	8.4%
Caquetá	223	8.5%
Cauca	36	1.3%
Cesar	31	1.1%
Choco	62	2.3%
Córdoba	17	0.6%
Cundinamarca	568	21.7%
Guaviare	25	0.9%
Huila	156	5.9%
La Guajira	101	3.8%
Magdalena	26	0.9%
Nariño	198	7.5%
Norte de Santander	45	1.7%
Putumayo	129	4.9%
Risaralda	14	0.5%
Tolima	73	2.7%
Valle del Cauca	29	1.1%
TOTAL	2.612	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.2 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD
ATENCION 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 57%.

Septiembre Año 2022

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19 años	1	0.03%
De 20 a 35	340	13%
De 36 a 59	1.491	57%
Mayor de 60	780	29.8%
TOTAL	2.612	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

ATENCION PRESENCIAL

Se evidencia que el 55.5% de la población que utiliza los servicios de la SNR en atención presencial corresponde al género femenino seguido del 44.1% corresponde al género masculino.

Septiembre Año 2022

GENERO	TOTAL	%
Hombres	1.152	44.1%
Mujeres	1.450	55.5%
LGTB	10	0.3%
TOTAL	2.612	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO
ATENCION 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 42.8 %, seguido de Bachillerato con 32.5%.

Septiembre Año 2022

NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	%
Primaria	1.120	42.8%
Bachillerato	849	32.5%
Técnico	319	12.2%
Universitario	262	10%
Especialización	52	1.9%
No Responde	10	0.3%
TOTAL	2.612	**100 %**

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO
ATENCION PRESENCIAL

De los ciudadanos atendidos en la atención presencial, el 57.3% pertenecen al estrato 1 y el 26.1% pertenecen al estrato 2.

Septiembre Año 2022

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	1.497	57.3%
Estrato 2	683	26.1%
Estrato 3	124	4.7%
Estrato 4	13	0.4%
Estrato 5	2	0.07%
Estrato 6	2	0.7%
No responde	291	11.1%
TOTAL	2.612	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.6 SEGURIDAD SOCIAL

ATENCION 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 43.5%.

Septiembre Año 2022

SEGURIDAD SOCIAL	TOTAL	%
Régimen subsidiado	1.138	43.5%
Régimen contributivo	595	22.7%
Sisbén	464	17.7%
No tiene	415	15.8%
TOTAL	2.612	100%

5.7 CONDICIONES ESPECIALES

ATENCION PRESENCIAL

De los 2.612 ciudadanos que utilizan los servicios en atención presencial el 21.2% son víctimas del conflicto.

Septiembre Año 2022

CONDICION ESPECIAL	TOTAL	%
Víctimas del conflicto/desplazado	555	21.2%
Campesinos	303	11.6%
Discapacitados	29	1.1%
Indígenas	81	3.1%
Negritudes	30	1.1%
Sin Condición Especial	1.614	61.7%
TOTAL	2.612	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 61.3%.

CONSULTAS FRECUENTES	TOTAL	%
Legalización de propiedad	1.603	61.3%
Sucesión	488	18.6%
Restitución Tierras	3	0.1%
Tramites Notariado	119	4.5%
Otros	399	15.2%
TOTAL	2.612	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.9 MADRES CABEZA DE HOGAR

ATENCION PRESENCIAL

En su mayoría no son madres cabezas de hogar en con un 61.8% los que utilizan los trámites y servicios de la Entidad.

Septiembre Año 2022

MADRES CABEZA DE HOGAR	TOTAL	%
Si	996	38.1%
No	1.616	61.8%
Total	2.612	100%

5.10 CONECTIVIDAD- ACCESO A INTERNET

ATENCION PRESENCIAL

Con un porcentaje de 43.9% 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	732	28.02%
Internet fijo	535	20.4%
Internet fijo y móvil	198	7.5%
No tiene	1.147	43.9%
Total	2.612	100%

5.11 TIPO DE INMUEBLE

Los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la SNR tienen inmuebles urbanos en su mayoría con un 45.9%.

Septiembre Año 2022

TIPO DE INMUEBLE	TOTAL	%
Rural	900	34.4%
Urbano	1.200	45.9%
No responde	512	19.6%
Total	2.612	100%

5. 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 856 ciudadanos.

6.1 VARIABLE GEGRAFICA

WHATSAPP

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuita se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 96.7%, estando en segundo lugar el Departamento de Antioquia con un 14%.

Septiembre Año 2022

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	63	14%
Atlántico	47	10%
Arauca	1	0.2%
Bolívar	10	2%
Boyacá	52	11.4%
Caldas	3	0.6%
Caquetá	3	0.6%
Cauca	11	2.4%
Casanare	2	0.4%
Cesar	1	0.2%
Choco	1	0.2%
Córdoba	9	1.9%
Cundinamarca	441	96.7%
Guajira	4	0.8%
Huila	11	2.4%
Magdalena	5	1.0%
Meta	11	2.4%
Nariño	58	12.7%
Putumayo	3	0.6%
Quindío	5	1.0%
Sucre	5	1.0%
Santander	22	4.8%
San Andrés Islas	1	0.2%
Norte de Santander	3	0.6%
Risaralda	3	0.6%
Tolima	16	3.5%
Valle del Cauca	62	13.5%
Exterior (fuera del país)	6	1.3%
TOTAL	856	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 deedad entre 36 y 59 años que representa un 49.7 %.

Septiembre Año 2022

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19	6	0.7%
De 20 a 35	277	32.3%
De 36 a 59	426	49.7%
Mayor de 60	147	17%
TOTAL	856	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO
WHATSAPP

Se evidencia que el 59 % de la población que utiliza los servicios de la SNR corresponde al género femenino.

Septiembre Año 2022

GENERO	TOTAL	%
Hombres	326	38%
Mujeres	507	59%
LGTB	2	0.2%
Persona Jurídica	21	2.4%
TOTAL	856	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 Bachilleres con un 19.5 %.

Septiembre Año 2022

NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	%
Primaria	98	11.4%
Bachillerato	167	19.5%
Técnico	163	19%
Universitario	274	32%
Especialización	154	17.9%
TOTAL	856	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO

WHATSAPP

De los 856 ciudadanos atendidos, el 32.4% son de estrato 3, seguido del 30.7% que corresponde al estrato 2.

Septiembre Año 2022

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	148	17.2%
Estrato 2	263	30.7%
Estrato 3	278	32.4%
Estrato 4	118	13.7%
Estrato 5	35	4%
Estrato 6	14	1.6%
TOTAL	856	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 65.7%, seguido del 20.6% que tienen régimen subsidiado.

Septiembre Año 2022

SEGURIDAD SOCIAL	TOTAL	%
Sisbén	57	6.6%
Régimen Contributivo	563	65.7%
Régimen Subsidiado	177	20.6%
No tiene	59	6.8%
TOTAL	856	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.7 CONDICIONES ESPECIALES

WHATSAPP

De los 856 ciudadanos que tienen una condición especial y utilizaron el canal de WhatsApp, son madres cabeza de familia que corresponde a un 3.0%.

Septiembre Año 2022

CONDICION ESPECIAL	TOTAL	%
Madres cabeza de familia	26	3.0%
Desplazados	4	0.4%
Víctimas del conflicto	4	0.4%
Discapacitados	5	0.5%
Campesino	23	2.6%
Sin condición especial	794	92.7%
TOTAL	856	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.8 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

WHATSAPP

La consulta más frecuente a través de WhatsApp, es otros con un 56.8 % que corresponde a consultas relacionadas con el primer nivel de atención, y con un el 17.6% corresponde a información relacionada con Certificados de Tradición.

Septiembre Año 2022

CONSULTA MAS FRECUENTE	TOTAL	%
Legalización de propiedad urbana/rural	115	13.4%
Tramites de Registro	26	3%
Certificados de Tradición	151	17.6%
Escrituración	7	0.8%
Inscripción Medida Cautelar	60	7.0%
Sucesiones	1	0.1%
Tramites Notariado	2	0.2%
Asesoría Jurídica	7	0.8%
Otros	487	56.8%
TOTAL	856	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

6.9 CONECTIVIDAD- ACCESO A INTERNET

El 37.1 % de los ciudadanos que utilizan el canal de WhatsApp tiene conectividad a internet fijo y móvil.

WHATSAPP

Septiembre Año 2022

INTERNET	TOTAL	%
Internet móvil	223	26%
Internet fijo	233	27.2%
Internet fijo y móvil	318	37.1%
No tiene	82	9.5%
Total	856	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

6.10 TIPOS DE INMUEBLE

WHATSAPP

Con un 69.6% los ciudadanos realizan consultas de inmuebles urbanos a través del canal de WhatsApp.

Septiembre Año 2022

TIPO DE INMUEBLE	TOTAL	%
Rural	90	10.5%
Urbano	596	69.6%
Otras	170	19.8
Total	856	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

Diciembre Año 2022

La Región Centro fue en donde se realizaron más encuestas con un 35% de ciudadanos encuestados, seguido de la Región Andina con un 26%.

DIRECCIONES REGIONALES	TOTAL	%
Andina	11.343	26%
Caribe	7.672	18%
Centro	15.338	35%
Orinoquia	6.657	15%
Pacifica	2.200	5%
Total	**43.210**	**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 PQRSD 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 98.9% 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.