

CARACTERIZACION DE USUARIOS

PERSONAS NATURALES



Contenido

1. Introducción

2. Aspectos generales

2.1 Objetivo general

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

3. Políticas de Participación Ciudadana

3.1 Transparencia

3.2 Servicio al ciudadano

3.3 Rendición de cuentas

3.4 Gobierno en línea

4. Metodología

4.1 Ruta de implementación

5. Variables usadas para la caracterización de usuarios

5.1 Caracterización de variables: geográfica

5.2 Caracterización de variables: demográfica-Edad

5.3 Caracterización de variables: demográfica-Genero

5.4 Caracterización de variables: demográfica-Escolaridad

5.5 Caracterización de variables: demográfica-Nivel Socioeconómico

5.6 Caracterización de variables: intrínsecas

5.6.1 Acceso a Canales

5.6.2 Intereses

5.6.3 Lugares de Prestación de servicios

5.6.4 Uso de canales

5.7 Caracterización variable de comportamiento

5.7.1 nivel de uso

5.7.2 Beneficios buscados

5.7.3 Comportamiento de usuarios

5.7.4 Tipología organizacional

5.7.5 Tamaño de la entidad

5.7.6 Organización

5.7.7 Tipos de usuario

1. INTRODUCCIÓN

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

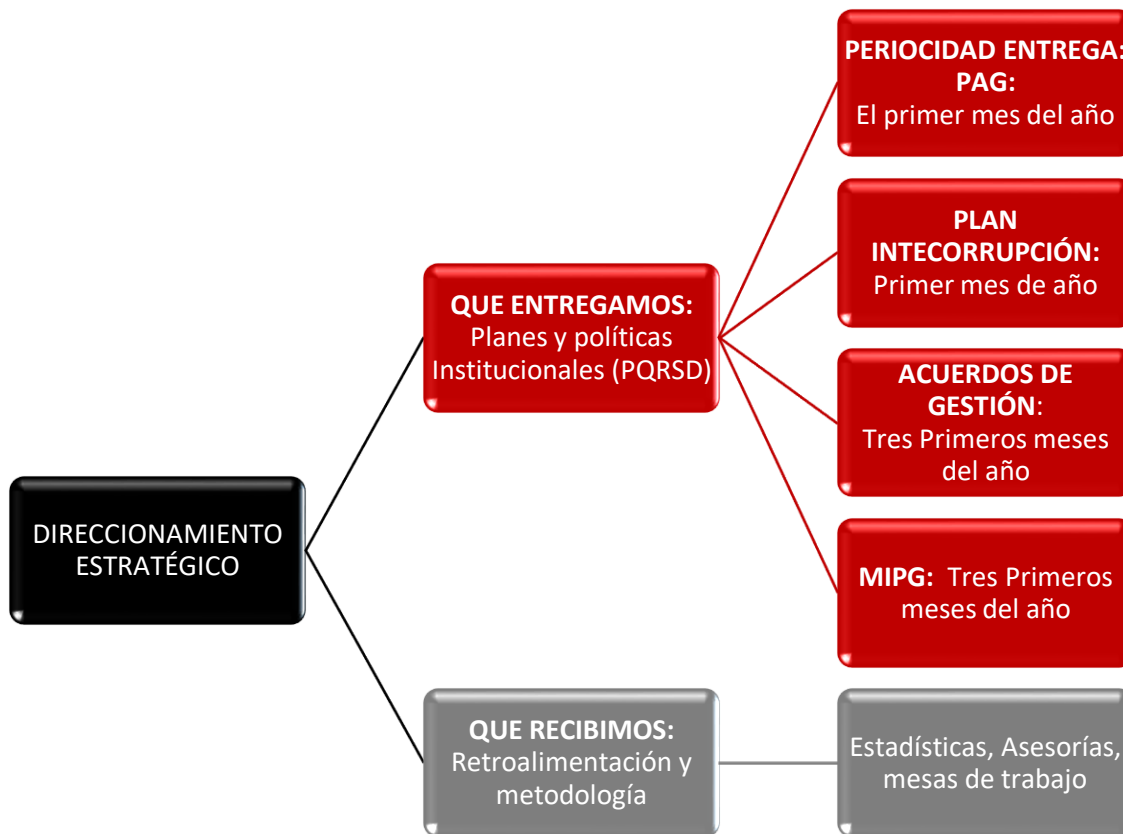
Actividad que permite responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a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

2. ASPECTOS GENERALES

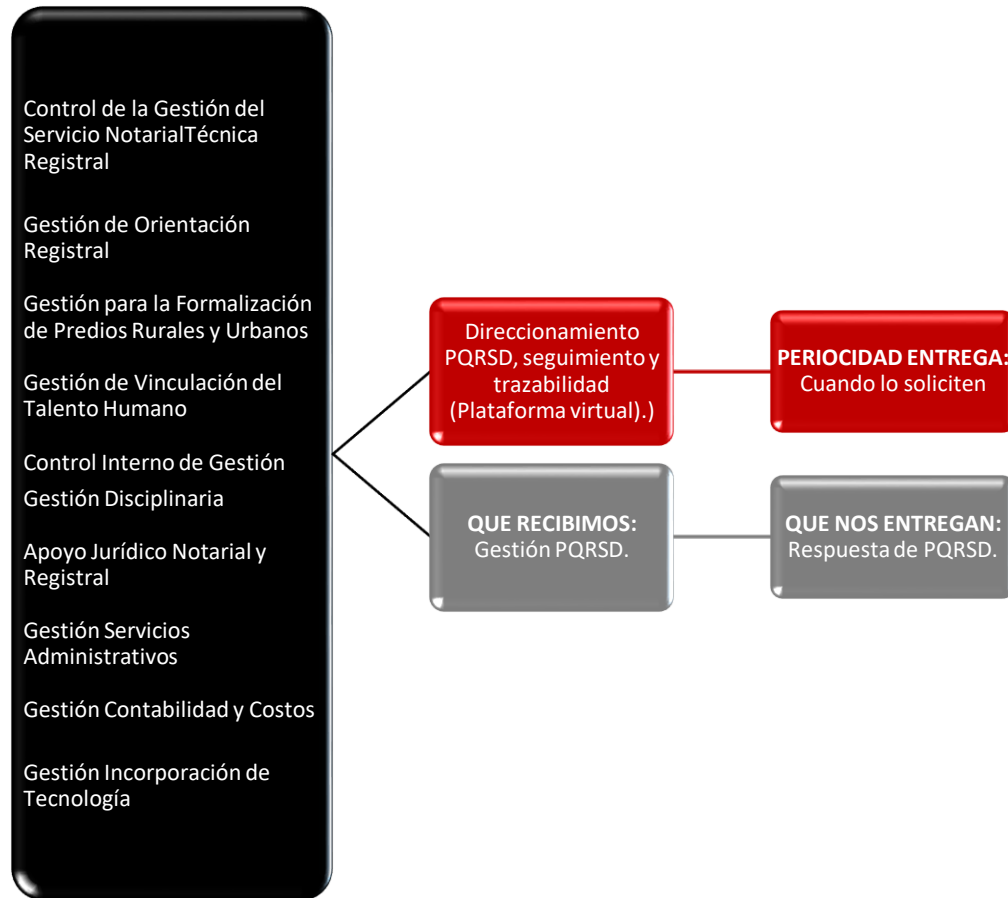
2.1 Alcance

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

2.4 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

3.1 SERVICIO AL CIUDADANO

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

3.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

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

3.3 GOBIERNO EN LÍNEA

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

4 METODOLOGÍA



Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP



Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP



Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

5. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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

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

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

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

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

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

5.1 CARACTERIZACIÓN VARIABLES GEOGRÁFICAS

Los usuarios que utilizan los servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro se encuentran en los diferentes departamentos del país. La atención presencial se realizó a través de una de las unidades móviles con las que cuenta la entidad; desplazándose a diferentes municipios y la atención virtual a través de la línea de WhatsApp a través del uso del teléfono

móvil. La declaratoria de emergencia nacional debido a la pandemia por el COVID-19, obligo a la SNR a ampliar las estrategias de atención no presencial, garantizando el acceso a la información de sus usuarios. Esta línea es para consultas de formalización de predios de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras.

ATENCIÓN PRESENCIAL ESTADÍSTICAS

VARIABLE GEPGRAFICA ATENCIÓN PRESENCIAL

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuitas se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 20 %, estando en segundo lugar el Departamento de Boyacá con un 11.6 %.

Año 2021

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	260	3.3 %
Arauca	33	0.4 %
Atlántico	131	1.7 %
Bolívar	295	3.7 %
Boyacá	914	11.6 %
Caldas	211	2.6 %
Caquetá	47	0.6 %
Cauca	326	4.1 %
Choco	175	2.2 %
Córdoba	589	7.7 %
Cundinamarca	1.551	20 %
Guajira	121	1.7 %
Huila	353	4.6 %
Magdalena	204	2.6 %
Meta	445	5.6 %
Nariño	3	0.1 %
Norte de Santander	108	1.3 %
Risaralda	376	4.8 %
Santander	695	8.8 %
Sucre	165	2.1 %
Tolima	394	5.0 %
Valle del cauca	423	5.5 %
TOTAL	7.819	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%.

Año 2021

EDAD	TOTAL	%
De 20 a 35	91	1.2 %
De 36 a 59	7.234	92.5 %
Mayor de 60	494	6.3 %
TOTAL	7.819	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO ATENCIÓN PRESENCIAL

Se evidencia que el 54% de la población que utiliza los servicios de la SNR en atención presencial corresponde al género masculino y el 49% al género femenino.

Año 2021

GENERO	TOTAL	%
Hombres	4.145	54 %
Mujeres	3.671	45.9 %
Otro	3	0.1 %
TOTAL	7.819	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO ATENCIÓN PRESENCIAL

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

AÑO 2021

CONDICION ESPECIAL		
Primaria	1.352	17 %
Bachillerato	6.286	80 %
Técnico	85	1.2 %
Universitario	86	1.3 %
Especialización	1	0.2 %
No Responde	9	0.3 %
Total	7.819	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.

AÑO 2021

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	2.151	27 %
Estrato 2	5.484	70 %
Estrato 3	88	1.2 %
Estrato 4	90	1.8 %
TOTAL	7.819	100%

SEGURIDAD SOCIAL

CONDICION ESPECIAL		
Sisbén	52	0.9 %
Régimen Contributivo	7.043	90 %
Régimen Subsidiado	719	9 %
No tiene	5	0.1 %
Total	7.819	100 %

CONDICIONES ESPECIALES
ATENCION PRESENCIAL

De las 7.819 ciudadanos que utilizan los servicios en atención presencial el 1.4% son madres cabeza de familia.

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Madres Cabeza de familia	104	1.4 %
Desplazados	40	0.5 %
Víctimas del conflicto	41	0.6 %
Campesinos	20	0.3 %
Discapacitados	3	0.1 %
Indígenas	6	0.2 %
Negritudes	3	0.1 %
Sin condición especial	7.545	96 %
No responde	57	0.8 %
Total	7.819	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

AÑO 2021

CONDICION ESPECIAL		
Legalización de la propiedad	5.555	71 %
Escrituración	200	2.6 %
Sucesión	200	2.6 %
Aclaración área y linderos	50	0.6 %
Tramite de registro	920	12 %
Cancelación hipoteca	50	0.7 %
Asesoría a victimas del conflicto	44	0.5 %
Otros	800	10 %
Total	7.819	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

ATENCIÓN CIUDADANOS A TRAVÉS 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. 978 ciudadanos.

VARIABLE GEGRAFICA WHATSAAPP

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuitas se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 46 %, estando en segundo lugar el Departamento del Valle del Cauca con un 15 %.

Año 2021

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	50	5 %
Atlántico	48	4.8 %
Bolívar	35	3.5 %
Boyacá	141	15 %
Caldas	2	
Caquetá	1	0.1 %
Casanare	2	0.2 %
Cauca	3	0.4 %

Cesar	3	0.4 %
Córdoba	5	0.5 %
Cundinamarca	450	46 %
Guajira	7	0.7 %
Huila	2	0.2 %
Magdalena	3	0.4 %
Meta	15	1.5 %
Nariño	12	1.2 %
Norte de Santander	2	0.2 %
Putumayo	4	0.4 %
Risaralda	5	0.5 %
Santander	25	2.5 %
Sucre	4	0.4 %
Tolima	11	1.1 %
Valle del cauca	148	15 %
TOTAL	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.2 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD WHATSAPP

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 44%.

Año 2021

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19	3	0.3 %
De 20 a 35	305	31 %
De 36 a 59	436	44 %
Mayor de 60	147	16 %
No responde	87	8.7 %
TOTAL	978	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO WHATSAPP

Se evidencia que el 51% de la población que utiliza los servicios de la SNR en corresponde al género femenino con un 56%.

Año 2021

GENERO	TOTAL	%
Hombres	403	41 %
Mujeres	549	56 %
Otro	26	3.0 %
TOTAL	978	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO WHATSAPP

El mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan los servicios de la Entidad en el canal presencial, tienen un grado de escolaridad universitario con un 31%, seguido de personas con especialización con 19%.

AÑO 2021

CONDICION ESPECIAL		
Primaria	72	8.0 %
Bachillerato	172	17 %
Técnico	151	15 %
Universitario	300	31 %
Especialización	185	19 %
No Responde	98	10 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO

WHATSAPP

De los 978 ciudadanos atendidos, el 10% pertenecen al estrato 1

AÑO 2021

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	101	10 %
Estrato 2	237	24 %
Estrato 3	368	38 %
Estrato 4	127	13 %
Estrato 5	31	3.6 %
Estrato 6	13	1.4 %
No responde	101	10 %
TOTAL	978	100%

SEGURIDAD SOCIAL

CONDICION ESPECIAL		
Sisbén	83	8.5 %
Régimen Contributivo	677	69 %
Régimen Subsidiado	106	11 %
No tiene	68	7 %
No responde	44	4.5 %
Total	978	100 %

CONDICIONES ESPECIALES
WHATSAPP

De los 978 ciudadanos que utilizan los servicios en son personas víctimas del conflicto con 3.8%

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Madres cabeza de familia	11	1.1 %
Desplazados	15	1.5 %
Víctimas del conflicto	38	3.8 %
Discapacitados	6	0.6 %
Sin condición especial	908	93 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

AÑO 2021

CONDICION ESPECIAL		
Legalización de la propiedad	110	11 %
Certificado de tradición	90	9.2 %
Corrección de documentos	55	5.6 %
Consulta índice de propietarios	40	4 %
Tramite de registro	244	25 %
Anulación liquidación	23	2.4 %
Levantar medida cautelar	32	3.3 %
Recurso de reposición	12	1.2 %
Otros	372	38 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

INTERESES

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

5.6.2 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

5.6.3 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: 57+(1) 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.

5.6.4 Beneficios Buscados

Estandariza y presta el servicio registral a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, tecnológicos y humanos. Así también, la Entidad vigila y controla el servicio registral

y notarial supervisando la Guarda de la Fe Pública, la seguridad jurídica de los bienes inmuebles y lidera estrategias para restituir, formalizar y proteger las tierras en Colombia.

5.6.5 Comportamiento del usuario

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

5.6.6 Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

5.7.5 Tamaño de la Entidad

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

5.7.6 Organización /sector del cual depende:

Adscrita al Ministerio Justicia y del Derecho.

5.7.7 Tipos de usuario

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

6. TEMAS DE INTERÉS DE LOS CIUDADANOS

1. Delegada para el Registro

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

2. Delegada de Notariado

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

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

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