INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
NIVEL CENTRAL - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS – DIRECCIONES REGIONALES

CONSOLIDADO GENERAL 2022

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas aplicadas a nivel nacional, en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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*.

Se presenta la información correspondiente a la vigencia de 2022.

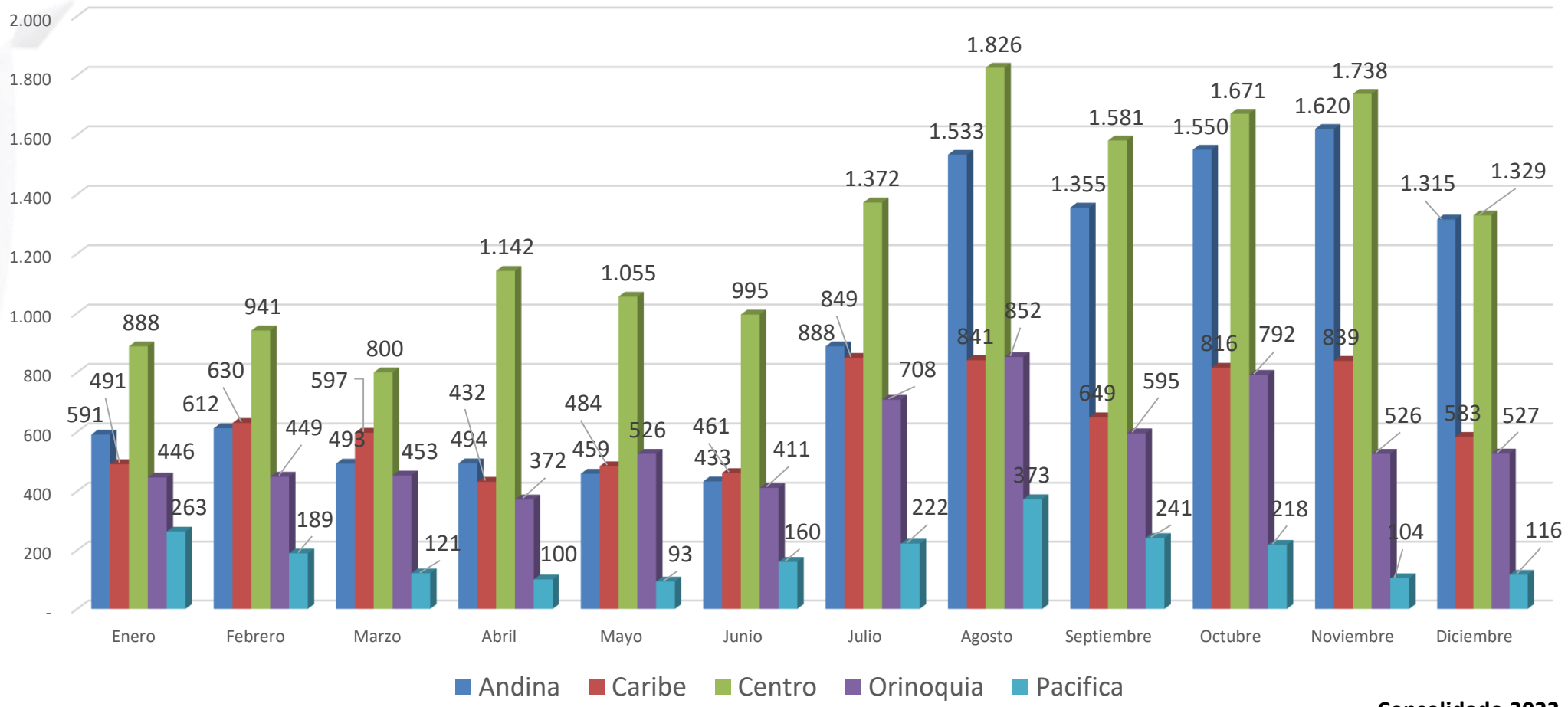
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 43.210 encuestas, durante el año 2022.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Andina	591	612	493	494	459	433	888	1.533	1.355	1.550	1.620	1.315	11.343	26%
Caribe	491	630	597	432	484	461	849	841	649	816	839	583	7.672	18%
Centro	888	941	800	1.142	1.055	995	1.372	1.826	1.581	1.671	1.738	1.329	15.338	35%
Orinoquia	446	449	453	372	526	411	708	852	595	792	526	527	6.657	15%
Pacifica	263	189	121	100	93	160	222	373	241	218	104	116	2.200	5%
Total	**2.679**	**2.821**	**2.464**	**2.540**	**2.617**	**2.460**	**4.039**	**5.425**	**4.421**	**5.047**	**4.827**	**3.870**	**43.210**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



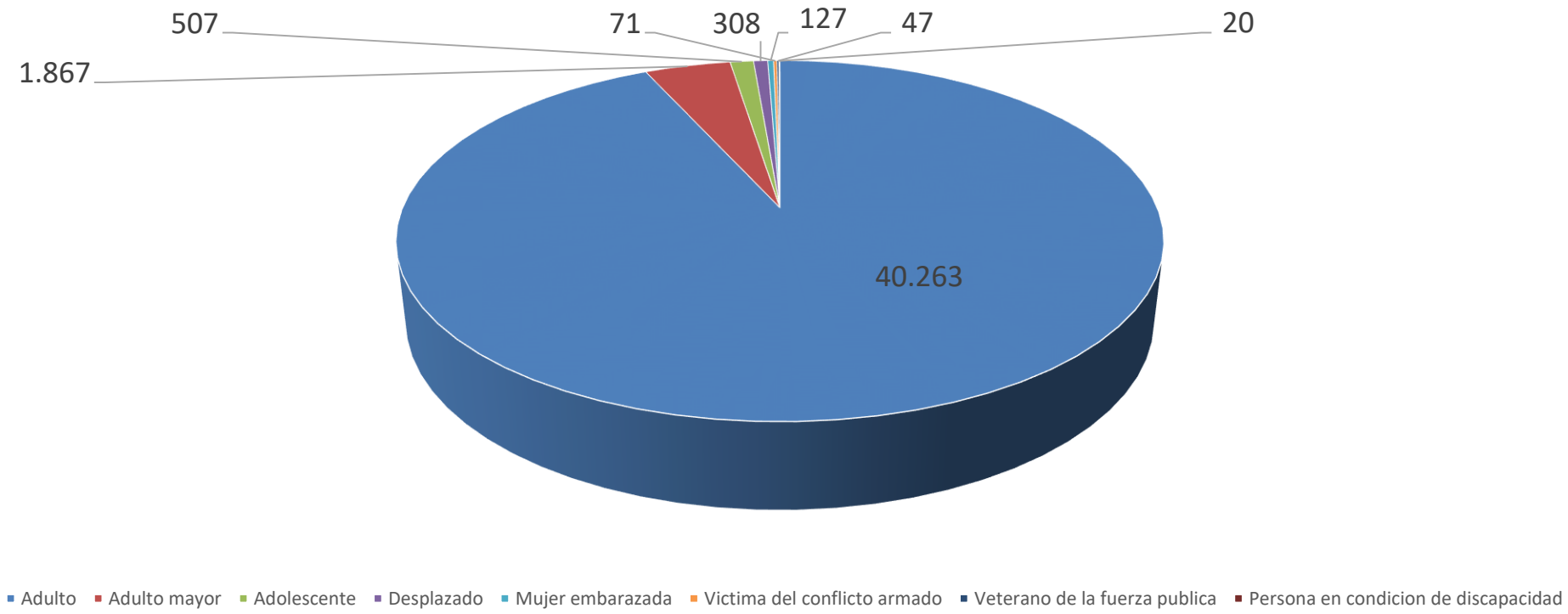
Consolidado 2022

Caracterización del ciudadano encuestado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterizacion del Usuario encuestado ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Adulto	2.453	2.609	2.338	2.367	2.465	2.332	3.748	5.042	4.127	4.720	4.457	3.605	40.263	93%
Adulto mayor	149	102	66	110	101	71	183	247	194	211	270	163	1.867	4%
Adolescente	43	60	33	33	23	41	54	51	50	36	31	52	507	1%
Desplazado	20	32	15	19	19	10	31	38	20	39	35	30	308	1%
Mujer embarazada	11	16	7	5	4	2	7	26	13	15	13	8	127	0%
Victima del conflicto armado	3	1	2	4	2	2	2	11	9	14	13	8	71	0%
Veterano de la fuerza publica	-	-	3	1	1	2	10	9	5	8	5	3	47	0%
Persona en condicion de discapacidad	-	1	-	1	2	-	4	1	3	4	3	1	20	0%
Total	**2.679**	**2.821**	**2.464**	**2.540**	**2.617**	**2.460**	**4.039**	**5.425**	**4.421**	**5.047**	**4.827**	**3.870**	**43.210**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



El 93 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

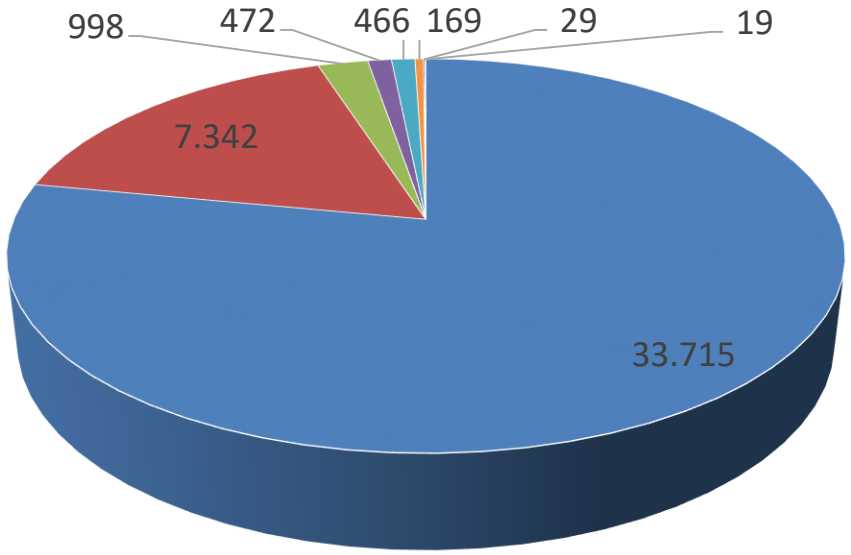
Consolidado 2022

Servicio utilizado por el ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Servicio Registral	2.175	2.259	2.041	2.151	2.201	2.077	3.056	4.113	3.293	3.594	3.698	3.057	33.715	78%
Certificado de Libertad y Tradicion	379	393	318	297	320	320	682	965	968	1.112	900	688	7.342	17%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.)	23	63	60	27	46	46	180	176	47	178	113	39	998	2%
Servicio Notarial	82	86	25	40	27	8	34	45	26	43	33	23	472	1%
Consulta de Indice de Propietario	4	9	4	17	15	5	62	96	60	76	68	50	466	1%
Certificado de No Propiedad	10	10	13	6	7	-	19	25	23	33	13	10	169	0%
Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1	1	3	1	1	1	4	3	2	10	-	2	29	0%
Servicio Curadurias	5	-	-	1	-	3	2	2	2	1	2	1	19	0%
Total	**2.679**	**2.821**	**2.464**	**2.540**	**2.617**	**2.460**	**4.039**	**5.425**	**4.421**	**5.047**	**4.827**	**3.870**	**43.210**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



- Servicio Registral
- Certificado de Libertad y Tradicion
- Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.)
- Servicio Notarial
- Consulta de Indice de Propietario
- Certificado de No Propiedad
- Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras
- Servicio Curadurias

El 78% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Consolidado 2022

Calificación del servicio recibido

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	1.690	6	1.381	5	3.734	42	4.450	35	11.255	88
Caribe	1.617	101	1.347	30	2.282	57	2.165	73	7.411	261
Centro	2.582	47	3.122	70	4.667	112	4.707	31	15.078	260
Orinoquia	1.341	7	1.304	5	2.116	39	1.789	56	6.550	107
Pacifica	572	1	353	-	827	9	437	1	2.189	11
Total	**7.802**	**162**	**7.507**	**110**	**13.626**	**259**	**13.548**	**196**	**42.483**	**727**
	97,97%	2,03%	98,56%	1,44%	98,13%	1,87%	98,57%	1,43%	98,32%	1,68%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2022, el 98,32 % de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1,68 % 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

Calificación de la claridad del lenguaje recibido

Dirección Regional	Primer Trimestre			Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022		
	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco
Andina	1.688	7	1	1.383	3	3.755	21	4.474	11	11.300	42	1
Caribe	1.628	90	-	1.356	21	2.263	76	2.198	40	7.445	227	-
Centro	2.590	39	-	3.129	63	4.684	95	4.715	23	15.118	220	-
Orinoquia	1.343	5	-	1.309	-	2.139	16	1.814	31	6.605	52	-
Pacifica	573	-	-	353	-	831	5	437	1	2.194	6	-
Total	**7.822**	**141**	**1**	**7.530**	**87**	**13.672**	**213**	**13.638**	**106**	**42.662**	**547**	**1**
	98,22%	1,77%	0,01%	98,86%	1,14%	98,47%	1,53%	99,23%	0,77%	98,73%	1,27%	0,00%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, el 98,73 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1,27 % 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

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP

Dirección Regional	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	1.690	6	1.380	6	3.732	44	4.469	16	11.271	72
Caribe	1.614	104	1.332	45	2.215	124	2.173	65	7.334	338
Centro	2.564	65	3.098	94	4.657	122	4.704	34	15.023	315
Orinoquia	1.336	12	1.301	8	2.108	47	1.792	53	6.537	120
Pacifica	573	-	353	-	827	9	434	4	2.187	13
Total	**7.777**	**187**	**7.464**	**153**	**13.539**	**346**	**13.572**	**172**	**42.352**	**858**
	97,65%	2,35%	97,99%	2,01%	97,51%	2,49%	98,75%	1,25%	98,01%	1,99%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, el 98,01 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1,99 % 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

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la ORIP

Dirección Regional	Primer Trimestre			Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022		
	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco
Andina	1.687	9	-	1.381	5	3.740	36	4.460	25	11.268	75	-
Caribe	1.621	96	1	1.344	33	2.227	112	2.167	71	7.359	312	1
Centro	2.576	53	-	3.106	86	4.652	127	4.702	36	15.036	302	-
Orinoquia	1.339	9	-	1.295	14	2.109	46	1.796	49	6.539	118	-
Pacifica	568	5	-	352	1	827	9	437	1	2.184	16	-
Total	**7.791**	**172**	**1**	**7.478**	**139**	**13.555**	**330**	**13.562**	**182**	**42.386**	**823**	**1**
	97,83%	2,16%	0,01%	98,18%	1,82%	97,62%	2,38%	98,68%	1,32%	98,09%	1,90%	0,00%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, el 98,09 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1,90 % 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

Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP

Dirección Regional	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	1.687	9	1.380	6	3.707	69	4.453	32	11.227	116
Caribe	1.609	109	1.327	50	2.213	126	2.154	84	7.303	369
Centro	2.569	60	3.099	93	4.639	140	4.688	50	14.995	343
Orinoquia	1.323	25	1.288	21	2.075	80	1.761	84	6.447	210
Pacifica	571	2	353	-	827	9	438	-	2.189	11
Total	**7.759**	**205**	**7.447**	**170**	**13.461**	**424**	**13.494**	**250**	**42.161**	**1.049**
	97,43%	2,57%	97,77%	2,23%	96,95%	3,05%	98,18%	1,82%	97,57%	2,43%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, el 97,57 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 2,43 % 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

Calificación de la amabilidad recibida en la ORIP

Dirección Regional	Primer Trimestre			Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022		
	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco
Andina	1.683	12	1	1.384	2	3.746	30	4.464	21	11.277	65	1
Caribe	1.639	79	-	1.359	18	2.264	75	2.185	53	7.447	225	-
Centro	2.583	46	-	3.117	75	4.663	116	4.713	25	15.076	262	-
Orinoquia	1.330	18	-	1.301	8	2.123	32	1.819	26	6.573	84	-
Pacifica	571	2	-	351	2	832	4	438	-	2.192	8	-
Total	**7.806**	**157**	**1**	**7.512**	**105**	**13.628**	**257**	**13.619**	**125**	**42.565**	**644**	**1**
	98,02%	1,97%	0,01%	98,62%	1,38%	98,15%	1,85%	99,09%	0,91%	98,51%	1,49%	0,00%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, el 98,51 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1,49% 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

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
ORIP	7.739	225	7.421	196	13.419	466	13.449	295	42.028	1.182
	97,17%	2,83%	97,43%	2,57%	96,64%	3,36%	97,85%	2,15%	97,26%	2,74%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2022, el 97,26 % de los usuarios quedo satisfecho con el servicio y atención recibida en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y el 2,74 % como insatisfecho.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas aplicadas a nivel nacional, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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*.

Se presenta la información correspondiente a la vigencia de 2022.

Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro, un total de 1.150 encuestas, durante el año 2022.

Encuestas realizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Atencion al Ciudadano	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022
Total	95	90	93	34	84	95	103	73	159	111	96	117	**1.150**

Fuente: Plataforma SISG

En el 2022, la OAC encuesto a 1.150 ciudadanos que hicieron presencia en la oficina.

Caracterización del ciudadano encuestado en la OAC

Caracterización del Usuario encuestado OAC	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Adulto	94	88	85	30	82	70	96	72	158	111	86	117	1.089	94,70%
Adulto mayor	-	1	5	4	1	20	6	1	-	-	7	-	45	3,91%
Adolescente	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	4	0,35%
Persona en condicion de discapacidad	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	0,35%
Desplazado	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3	0,26%
Mujer embarazada	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	0,17%
Veterano de la fuerza publica	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	0,17%
Victima del conflicto armado	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,09%
Total	**95**	**90**	**93**	**34**	**84**	**95**	**103**	**73**	**159**	**111**	**96**	**117**	**1.150**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 94,70% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a adultos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Servicio utilizado por el ciudadano

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2022	%
Certificado de Libertad y Tradición	37	43	53	19	45	30	38	32	61	43	43	33	477	41%
Servicio Registral	48	33	32	8	21	33	38	25	69	39	35	39	420	37%
Consulta de Indice de Propietario	4	4	4	3	11	21	6	8	14	23	14	30	142	12%
Servicio Notarial	6	2	1	2	-	1	14	5	12	4	2	8	57	5%
Certificado de No Propiedad	-	4	1	-	6	4	3	-	1	1	2	3	25	2%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.)	-	4	2	2	-	4	1	2	1	1	-	4	21	2%
Servicio Curadurias	-	-	-	-	1	2	1	1	1	-	-	-	6	1%
Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	0%
Total	**95**	**90**	**93**	**34**	**84**	**95**	**103**	**73**	**159**	**111**	**96**	**117**	**1.150**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 41 % de los servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la OAC corresponde a Certificado de Tradición y Libertad.

Calificación del servicio recibido

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	275	3	211	2	333	2	321	3	1.140	10
Total	**275**	**3**	**211**	**2**	**333**	**2**	**321**	**3**	**1.140**	**10**
	98,92%	1,08%	99,06%	0,94%	99,40%	0,60%	99,07%	0,93%	99,13%	0,87%

El 99,13% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el servicio recibido.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	274	4	209	4	332	3	323	1	1.138	12
Total	**274**	**4**	**209**	**4**	**332**	**3**	**323**	**1**	**1.138**	**12**
	98,56%	1,44%	98,12%	1,88%	99,10%	0,90%	99,69%	0,31%	98,96%	1,04%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 98,96% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la claridad del lenguaje recibido.

Calificación de la agilidad en la atención recibida

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	276	2	211	2	332	3	323	1	1.142	8
Total	**276**	**2**	**211**	**2**	**332**	**3**	**323**	**1**	**1.142**	**8**
	99,28%	0,72%	99,06%	0,94%	99,10%	0,90%	99,69%	0,31%	99,30%	0,70%

Fuente: Plataforma SISG

El 99,30% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

Calificación de la calidad de la respuesta recibida

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	269	9	210	3	333	2	324	-	1.136	14
Total	**269**	**9**	**210**	**3**	**333**	**2**	**324**	**-**	**1.136**	**14**
	96,76%	3,24%	98,59%	1,41%	99,40%	0,60%	100,00%	0,00%	98,78%	1,22%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 98,78% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la calidad de la respuesta recibida.

Calificación del tiempo de respuesta

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	230	48	211	2	332	3	323	1	1.096	54
Total	**230**	**48**	**211**	**2**	**332**	**3**	**323**	**1**	**1.096**	**54**
	82,73%	17,27%	99,06%	0,94%	99,10%	0,90%	99,69%	0,31%	95,30%	4,70%

Fuente: Plataforma SISG

El 95,30% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta recibido.

Calificación de la amabilidad recibida

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	274	4	210	3	333	2	324	-	1.141	9
Total	**274**	**4**	**210**	**3**	**333**	**2**	**324**	**-**	**1.141**	**9**
	98,56%	1,44%	98,59%	1,41%	99,40%	0,60%	100,00%	0,00%	99,22%	0,78%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 99,22% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la amabilidad recibida.

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Resumen 2022	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	275	3	209	4	331	4	322	2	1.137	13
Total	**275**	**3**	**209**	**4**	**331**	**4**	**322**	**2**	**1.137**	**13**
	98,92%	1,08%	98,12%	1,88%	98,81%	1,19%	99,38%	0,62%	98,87%	1,13%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2022, el 98,87 % de los usuarios quedo satisfecho con el servicio y atención recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Algunas de la observaciones descritas en las encuestas de percepción ciudadana aplicadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el primer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Etiquetas de fila
ARAUCA
Estoy conforme con el servicio prestado y espero que se mantengan o mejoren y no sea al revés
FALTA DE AIRE ACONDICIONADO MUCHO CALOR
Falta de aire acondicionado para la atención al usuario.
Falta personal para atención al usuario, falta aire acondicionado mucho calor
Falta un aire acondicionado para la atención al usuario, ya que es muy calorosa las instalaciones, se le agradece una pronta solución.
la funcionaria excelente, falta aire acondicionado por la temperatura y falta personal
Mejorar instalaciones
Otra persona auxiliar de servicio al cliente
se requiere de mas personal para la atención al usuario y arreglo del aire acondicionado ya que no se soporta el calor tan intenso.
Se solicita que los pagos de puedan hacer desde la pagina de los bancos
Se verifique personal para atención al usuario, hace mucho calor, falta de aire acondicionado, mejorar la calidad de personal, su bienestar y ambiente laboral
Un mejor letrero del horario de atención
ARMENIA
MAS FUNCIONARIOS
BOGOTA ZONA SUR
CAMBIO DE FUNCIONARIOS, SUPERVISION DE ATENCION Y CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y NORMAS LEGALES, CURSO DE ATENCION ALCLIENTE
CORRECION MUY DEMORADA
deberia exisir una ventanilla de radicacion oficios dos horas para radicar un documento es mucho tiempo
Deberian tener al menos atencion en otros modulos para estos tramites que para solicitar otro recibo de pago de registro llevo mas de hora y media esperando para ir a la notaria
DEMORA EN EL SERVICIO
El area encargada de liquidacion es demasiado demorado deben mejorar y para la ventanilla deben de manejar turnos electronicos y colocar mas personas en ventanilla
EL SEÑOR DEL MODULO 5 ES MUY GROSERO Y MUY LENTO DEBERIAN CAMBIAR A ESAS PERSONAS
EL SERVIDOR NO ES AMABLE CON LOS USUARIOS, ESTABA DE MAL GENIO, SI NO LE GUSTA TRABAJAREN ESTA OFICINA DEBERIA RETIRARSE
EN CUANTO LA ATENCION DE LA OFICINA ES DEFICIENTE LLEVO 4 MESES TRATANDO DE REGISTRAR UN TRAMITE
ES MUY DEMORADO EL REGISTRO DE LA ESCRITURA
HACER USO DE TURNOS, SE CREA CONFUSION PUES LA GENTE SE ACERCA DIRECTAMENTE AL MODULO OTROS HACEN LA FILA SE CREAN DE ESTA FORMA INCOMODIDADES ENTRE LOS USUARIOS DE RESTO MUY BUENO Y AGIL EL SERVICIO
HASTA EL MOMENTO LAS VECES QUE HE UTILIZADO LA OFICINA MUY BIEN
Hora de llegada 8.30 y hora de salida 11.15 fila No. 5-14, 2-5
Mal servicio el señor estaba molesto
Mas agilidad, mejor servicio al cliente
MAS ATENCION EN LA AGILIDAD EN LOS DOCUMENTOS RADICADOS TIEMPO DE RESPUESTA MUY LENTA
MEJORAR LAS TAQUILLAS POR EL TEMA DEL COVID, PARQUE, LOS TAPABOCAS NO FACILITAN LA COMUNICACION
MUCHO DESORDEN EN LOS CUPOS PARA PASAR MODULOS
no cuenta con buen servicio, mala atencion
NO HAY ATENCION A LAS PERSONAS DE INFORMACION GENERAL, LA GENTE PREGUNTA AL LIQUIDADOR, AL DE LAS CAJAS, AL PORTERO, A TODAS
NO PRESTAN EL SERVICIO DE MANERA AMABLE Y EFICIENTE, NO TIENEN CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS. ENVIAN A LAS PERSONAS DE VENTANILLA EN VENTANILLA A VER SABE EL PROCEDIMIENTO
No realizar tanta tramitologia, para registrar un documento es un suplicio, ademas, cuando uno llega algunos funcionarios hasta estan llegando, no cumplen al parecer el horario
PARA FACILIDAD E INCLUCION PARA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, DEBERIAN TENER TODOS LOS FORMATOS QUE MANEJA LA OFICINA EN EL MODULO 2 COMO EL DE PERTENENCIA, QUE HAY HACER UNA FILA ADICIONAL POR TAL DOCUMENTO
Por error del abogado o la persona encargada una correccion demora 1 y 15 dias, es inaceptable mucho tiempo mas
POR FAVOR COLOCAR PANTALLA CON TURNOS, EN LAS SILLAS ES MUCHO DESORDEN Y SE PRESENTAN CONFLICTOS, ESE SISTEMA YA ES OBSOLETO
Por favor continuen siempre sirviendo con calidad
Por favor que las asesorias sean personales
Que las personas que prestan atencion al publico sean capacitados en buen servicio y mas paciencia pues los usuarios no conocemos los procesos que aqui se manejan, mas claridad en la informacion
QUE LOS TRAMITES SEAN MENOS DEMORADOS
QUE POR FAVOR COLOQUEN MAS PERSONAL EN LAS VENTANILLAS PORQUE EN LA VENTANILLA 7 NO MAS EL RESTO DESOCUPADAS
que se tome mas tiempo para direcionar correctamente al cliente ya que perdi mucho tiempo y me toco pagar por mora agradezco se le haga retroalimentacion a este funcionario
QUE SEA MENOS EL TIEMPO DE ENTREGA DE LAS CORRECCIONES POR PARTE DE LA OFICINA
SE DICE QUE COLOMBIA ESTA A LA PERFECCION EN TECNOLOGIA Y ATENCION ADMINISTRATIVA NO ES CIERTO. COMO PUEDE SER QUE LA SIMPLE CORRECCION DE UN NOMBRE QUE ESTA BIEN EN LAS ESCRITURAS, APARECE MAL EN LA CERTIFICACION CATASTRAL Y EN EL CERTIFICADO DE LIBERTAD
TENER UN PLAN DE CONTIGENCIA PARA EL SISTEMA LA VENTA VECES SIR PODER DILEGENCIA AL PROCESO
un poco de mejor organizacion con los turnos de atencion

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el primer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARTAGENA

ABRIR OTRAS VENTANILLAS
AGILIDAD AL MOMENTO DE BRINDAR RESPUESTA
agilizar los tramites
AUMENTAR EL AFORO EN EL LUGAR
CALIDAD Y RAPIDEZ EN LOS TRAMITES, LA ATENCION ES MUY BUENA PERO DEMASIADO LENTA
colocar microfonos en las ventanillas
DEBEN ATENDER MAS DIAS EN JURIDICA
DEFICIENCIA EN AGILIDAD EN EL SERVICIO DE CALIFICACIÒN DE ESCRITURAS Y PARA CUALQUIER ACTO.
FAVOR AGILIZAR LAS INSCRIPCIONES EN EL TERMINO ESTABLECIDO POR LA LEY
HASTA EL MOMNETO NINGUNA OBSERVACION
HAY VARIAS SILLA DAÑADAS
MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
NO CAMBIEN A LA VIGILANTE ES MUY AMABLE
PESIMO, UN TRAMITE DE 10 DIAS Y VAN 15 Y NO DAN FECHA CIERTA DE ENTREGA
QUE CUMPLAN EL HORARIO ESTIPULADO
QUE HAYAN MAS PERSONAS COMO ÈL
QUE LAS REUNIONES CON LOS EMPLEADOS LAS HAGAN POR FUERA DEL HORARIO DE ATENCION, NOS TOCA ESPERAR
RECIBIR PAGOS CON TARJETA DEBITO
SE REQUIERE MAS PESRSONAL
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE ES MUY DEMORADO, HAY QUE MADRUGAR DEMASIADO

MANIZALES

ESTAN ATRAZADOS EN LOS TURNOS
LSA ATENCION ES MUY BUENA LO QUE NO ME DEJA SATISFECHO SON LOS TRAMITES.

SALAMINA

HAYA BUENA DISPONIBILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS CUANDO SE NECESITA ASESORIA EN LA OFICINA

SILVIA

el pago mas cerca
la atención sea con humildad
mejorar la amabilidad en la atención

SOCORRO

Poder cancelar en la oficina y no en la papeleria
Se debera tener la opcion de pago en la Oficina, con tarjetas como se hacia anteriormente.
Seguir de la misma manera, un servicio eficaz
Siempre contratar gente que tenga respeto por el cliente , que sea humilde y por lo mismo siempre este pronto a atender de la mejor manera .

TUNJA

Agilidad en los tramites (muy lentos)
Ampliar el personal para que los usuarios y los funcionarios no se desgasten con la demanda que tiene la ciudadanía del departamento.
Ampliar las instalaciones y mayor personal para cubrir la demanda de personas que acuden a esta entidad.
Avisar con antelación que se debe hacer fila para obtener un turno y no perder el viaje.
Buen servicio excelente atención por parte de la funcionaria.
Considero que con cita seria mas ágil y optimo el proceso
EL SERVICIO PERSONALISADO MUY BUEO LO UNICO ES DEMORA O DESORDEN AL INGRESAR EL PERSONAL ES AMABLE SIN ENBARGO LA CONDICION DEL SISTEMA AFECTA EN TIEMPO.
en las horas e la mañana se presenta mucha congestión, es importante en este horario ampliar el personal de atención al publico.
Es importante contratar m
Esta calificación es especifica la persona que me atendió en ventanilla el servicio de registro a nivel general es malo no acorde al imparto que se paga.
Falta otro funcionario para que atienda publico.
Felicitaciones a las funcionaria.
Felicitaciones por su servicio
Filas interminables extenuantes, generando desespero e irritabilidad entre las personas que nos encontramos esperando por atención. Corto horario y poco personal para la alta demanda de personas que diariamente vienen a hacer diligencias.
Que la pagina virtual indique el verdadero horario y forma de atención sobre todo si venimos de otra ciudad
Seria bueno que contrataran mas personal, porque una sola persona no puede. Igual los tramites internos de SNR requiere mas gente.

Servicio bueno partiendo de la hora en la cual fue atendido, por que en que condiciones normales, quiero decir horario laboral 8:30 a m el servicio es pésimo por no decir mas por favor ponerse en los pies de de los usuarios porque se siente que están haciendo un favor mas no su trabajo.Gracias.
Tener mas personal para el servicio al cliente
Tramites muy demorados.

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el segundo trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Etiquetas de fila
AMALFI
Laborar los sábados y cambiar el telefono fijo por celular
ARMENIA
MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCION EN TODOS LOS CUBICULOS, SISTEMA DE TURNO
BARRANQUILLA
MAYOR AGILIDAD EN LA CALIFICACION Y ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA
BOGOTA ZONA CENTRO
Cuando hayan dudas referente a temas de ingreso de escrituras poder tener conocimiento de que persona calificó la escritura en caso de devolución, para subsanar directamente.
BOGOTA ZONA SUR
capacitar a los funcionarios porque el procedimiento se lo saben los señores de seguridad y no el personal
Contar con un banco para que reciba el dinero en la ORIP y no haya que andar buscando donde pagar lo que afecta sobre todo las personas del campo y a los ancianos.
Creo que hay un sistema de estafa devuelven los documentos, toca seguir pagando y no dan explicación se hacen los equivocados o no están a la altura para desempeñar en dicho valor
Cuando he venido a otros modulos la atencion ha sido muy buena y el modulo 7 el señor debe estar muy cansado y lo entiendo porque la atencion al publico es bastante pesado
cuando la persona venga averiguar por su proceso puede hablar directamente con el abogado
Deben mejorar el servicio de Internet
DEBERIA RETOMAR LA ENTREGA DE TURNOS PARA MAYOR ORDEN Y TRANQUILIDAD Y SERVICIO DE FOTOCOPIAS PARA NO TNER QUE RETRARSE PARA SACARLAS CUANDO SE REQUIERE
En la ventanilla 17 se necesita un funcionario adicional una sola persona es poco para el flujo de clientes de la misma
Identificar las filas en el ingreso hay dos filas para el ingreso identificados o colocar señalizacion
La oficina comete un error y para corregirlo me toco volver a pagar, no entiendo porque si el error lo cometió registro
LA UNICA QUE SE PREOCUPA POR ORIENTARLO CORRECTAMENTE ES LA NIÑA DE INFORMACION
las personas que atienden en los modulos son de muy mal genio y no atienden de una forma cordial
Las personas que laboran en la oficina deben tener una persona alterna a la hora del almuerzo, y los cobros para la solicitud son muy altos
LLEVO CASI 2 AÑOS SOLICITANDO SE HAGAN UNAS CORRECCIONES, ES UN TOTAL DESORDEN LA ORGANIZACION DE LA OFICINA, Y POR INTERNET NO DAN NINGUNA RESPUESTA
MALO- PESIMO EL SERVICIO LA PROTITUD, SE DEMORAN DEMASIADO COMO SI NO VALIERA NUESTRO TIEMPO, QUE LASTIMA, QUE PESAR QUE NO TRABAJEN CON EMPEÑO
Mas funcionarios del modulo 3 al 9 solo hay 2 funcionarios la atencion del modulo 7 excelente
MAS PUNTUALIDAD EN REALIZAR LOS TRAMITES REQUERIDOS YA QUE ES MUCHO TIEMPO PARA CORREGIR UN CERTIFICADO DE LIBERTAD
MEJOR ATENCION AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO
Mejorar la atención buscando una mejor tegnologia para poder realizar tramite con mayor agilidad
MEJORAR LOS TIEMPOS Y EN EL MODULO 17 UBICAR OTRA PERSONA PARA AGILIZAR
No tener que hacer pago fuera de la oficina de instrumentos publico, facilitara al usuario dicho pago en la misma .
optimizar los procesos de correcciones, toman demasiado tiempo se requiere reducir los tiempos de respuesta
Para cancelar realice 3 veces el pago, osea 3 veces me liquidaron porque se equivocaron y el señor del modulo 5 me dijo que eso se realiza en la notaria ni siquiera sabia, me toco pasar al modulo 7 y el señor me resolvio el problema
Por favor agilicen los procesos, son muy lentos y torpes, hay muchas equivocaciones son un servicio terrible
Por favor habilidad en el servicio
Por favor tener en cuenta el pago de las diligencias en la oficina.
Que las respuestas o guias sean con voz fuerte y clara, gracias
QUE OJALA TODOS LOS FUNCIONARIOS PROCEDIERAN PARECIDOS
Que sean mas respetuosos con el tiempo de los demas y mas amabilidad es servicio al cliente no estan regalando
RADIQUE EL DIA 11 DE MAYO/22 UNA CORRECCION DE ESCRITURA CON EL No. DE RADICADO 4879 Y HASTA LA FECHA NO ESTA
Rapidez y claridad en los documentos necesarios
se cae mucho el sistema
SI NO HAY PERSONAL JURIDICO CONTRATEN MAS, LLEVO MAS DE UN AÑO CON EL CASO RESTITUCION DE TURNO POR DEVOLUCION, MALO MALO EL SERVICIO... RODRIGO ALBERTO FONTECH
SUGIERO CAPACITACION HACIA LA GESTION DE ATENCION AL PUBLICO; LA AMABILIDAD Y EMPATIA DE LOS FUNCIONARIOS (MODULOS DEL 3 AL 8 BRILLAN POR SU AUSENCIA)
Ya que actualmente no estan tan concurridas las oficinas, debian ser mas agiles los tramites tener donde consultar por internet

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el segundo trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARTAGENA

ABRIR OTRAS VENTANILLAS PARA QUE LA ATENCIÓN SE MAS RÁPIDA MAS DE UNA HORA PARA RADICAR DOCUMENTOS

AGILIZAR LOS TRAMITES Y CUMPLIR EN CADA UNO DE ELLOS CON LOS DÍAS ESTABLECIDOS POR LA LEY

DEBEN ABRIR MAS VENTANILLAS PARA A LA ATENCIÓN DE JURÍDICA

Deben cumplir con los términos para la entrega

MEJORA EL TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS DE TRAMITES DEL SERVICIO REGISTRAL, CON MÁXIMO DE E DÍAS HÁBILES

MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN

Tengo 2 escrituras del 2021 y aun no salen de registro cambien 1 en corrección y sigue en tramite

EL BANCO

DISPONIBILIDAD DENTRO DE LA PLATAFORMA Y DEL REGISTRO O MEJORAR EL SISTEMA

MEJORAMIENTO DEL SISTEMA YA QUE DIFICULTA LA REALIZACIÓN DE DICHOS DELIGENCIAMIENTO POR LO DEFICIENTE DEL SERVIDOR SISTEMATIZADO HALLANDO LENTOS LOS TRAMITES.

MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA

MEJORAR EL SISTEMA

GIRARDOTA

Agilizar entrega de documentos.

documentos demasiado demorados para dar respuesta.

los documentos estan muy demorados.

los documentos se están demorando mucho

MITU

no hay servicio de baño para usuarios

SAN ANDRES ISLA

ES NECESARIO QUE DISPONGAN DEL DATÁFONO U OTRO MEDIO DE PAGO.

LA OBSERVACIÓN QUE QUIERO DEJAR CLARA ES HACIA EL CTL, QUE LA OFICINA PUEDA ENTREGARLO SIN NINGÚN PROBLEMA Y NO QUE EL USUARIO DEBA DE IR A OTRO LADO PARA BUSCAR Y DESCARGARLO. GRACIAS.

URGENTE, ACTUALIZAR, EL COMPUTADOR NO FUNCIONA Y LOS USUARIOS DEBEMOS ESPERAR DEMASIADO TIEMPO.

SANTA MARTA

mucha tramitología para las búsquedas de índices

SILVIA

falta el tinto para los usuarios

Mejorar la atención del usuario

que haya ptros servicios de bancos para hacer el pago mas rapido

se solicita el servicio en línea para no trasladarse hasta la oficina de instrumentos públicos de Silvia

SOCORRO

Añadir medios de pago a través de nequi.

Falta dispositivo digiturno para no realizar fila de pie sino sentada

Implementar el servicio de pago aquí mismo.

Mejorar la parte del sistema mas rápido.

TUNJA

A PESAR DEL BUEN SERVICIO DEL FUNCIONARIO, CON UNA SOLA PERSONA NO ES SUFICIENTE PARA EL SERVICIO EN VENTANILLA

ES DFICIL MANTENERSE EN LA COLA MAÑANA Y TARDE, ESPECIALMENTE CUANDO HAY DIFICULTAD EN NUESTRA SALUD, GRACIAS

LAS PERSONAS DE PORTERIA MANEJAN A SU ANTOJO LA ENTRADA DE LOS CIUDADANOS Y NO DEJAN ENTRAR A TODA HORA COMO ES EL HORARIO.

MEJOR ORIENTACION AL INGRESO A LA OFICINA PARA LOS TURNOS DE ATENCION

MUCHA DEMORA EN LA ATENCION, SOLO UN FUNCIONARIO.

UN POCO INCOMODA CON LA ATENCION E INFORMACION DEL PERSONAL EN LA ENTRADA, SE SUGIERE MAS AMABILIDAD POR PARTE DE LOS DOS SEÑORES, GRACIAS

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el tercer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Etiquetas de fila
ARMENIA
LAS PERSONAS QUE SABEN ARCHIVAR Y PROTEGER RADICADOS DEBEN ESTAR MEJOR REMUNERADOS POR SU LABOR ESCENCIAL
BARICHARA
EL CERTIFICADO ES EXPEDIDO EN EL TIEMPO ESTIPULADO
EL CERTIFICADO ESPECIAL SERA ENTREGADO DENTRO DE LOS DIAS ESTABLECIDOS
EL PROCESO DE REGISTRO SE REALIZO EFICAZMENTE
BELEN DE UMBRIA
MUY RETIRADA LA OFICINA DE LOS CENTROS DE PAGO Y DE LA PLAZA PRINCIPAL
MUY RETIRADOS LOS SITIOS PARA EL RECUADO DE LOS PAGOS REGISTRALES.
BOGOTA ZONA SUR
3 MESES ESPERANDO RESPUESTA DE UN DERECHO DE PETICIÓN
Colocar mas jurídicos, y poder hablar con ellos ser mas humanos orientar debidamente. No sentirse mas que los demás
DAR RESPUESTA EN EL TERMINO ESTABLECIDO EN LA LEY
DEBE EXISTIR CORDIALIDAD Y RESPETO POR EL CIUDADANO ADEMAS DE DAR UNA ADECUADA ORIENTACIÓN PARA DAR SOLUCIÓN A UN TRAMITE, SE LIMITAN A DECIR NO SE Y QUE AQUÍ NO HAY ASESORÍAS
DEBEN CUMPLIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA O ASESORAR MEJOR SOBRE EL PROCESO. LA PERSONA QUE ESTA EN EL MODULO 9 NUNCA SABE NADA Y REMTE AL SR. ALEGRIA
DEBERÁN CAPACITAR A LOS ABOGADOS, SOBRE EL CONTENIDO DE CADA ACTO EN LAS ESCRITURAS Y SUS REQUISITOS LEGALES
deberia atenderlo a uno directamente el abogado para resolver a uno sus inquietudes. Porque manden a una persona que siempre contesta lo mismo esta en tramite
Deberiantener personal de juridica en los modulos para aclarar las dudas porque por la pagina es muy dificil conseguir asesoria
DESORDEN TOTAL
El personal que hay en esta oficina lleva muchos años y no dan buena atención y son ineficientes
EL SEÑOR ES UN GROSERO
EN EL SERVICIO DE CORRECCIONES EL TIEMPO DE TRAMITE ES DE 30 DÍAS Y HAY INCERTIDUMBRE EN LA RESPUESTA TENIENDO QUE VOLVER A RADICAR VALE LA PENA PUNTUALIZAR QUE EL SERVICIO NO ES GRATUITO
Falta en las personas mas don de gente, y que sean mas eficientes, demasiados errores en los tramites, y asi mismo sus correciones sn demoradas
Las personas que hacen las correciones se demoran mucho y muchas veces quedan mal
Los funcionarios no tienen amabilidad en el servicio, me enviaron al modulo 9 y el señor me brinda una información paso al modulo 13 y e dan una información totalmente distinta. Nunca tienen la solución para el usuario no tienen turnos para una optima asesoría, son desordenados, la calidad de información es terrible.
LOS TIEMPOS DE ENTREGA SON PÉSIMAS
MEJORAR EL TIEMPO DE ATENCION COLOCAR 2 FUNCIONARIOS
mejorar servicio al cliente, personas de la tercera edad
MUCHO TIEMPO PARA UNA RESPUESTA
MUY DEMORADO
PONGAN PERSONAS CON BUENA EDUCACION
QUE AL REGISTRAR UN BIEN HAGAN UN ESTUDIO MINUCIOSO DEL HISTORIAL DEL CERTIFICADO DE TRADICCION PARA EVITAR CORRECCIONES QUE CONLLEVAN A PERDIDA DE TIEMPO, DINERO, ETC
Que los cambien se volvieron vacas sagradas y quieren lo que hacen prestando un servicio tan pesimo
RESPETAR LOS TIEMPOS LIMITES DE RESPUESTA QUE ESTABLECE LA LEY PARA LOS D.P, QUE SE ASIGNEN TURNOS PARA CONOCER EL TIEMPO ESTIMADO DE ESPERA, YA QUE LO DEJAN ESPERANDO UNO AFUERA AL SOL Y AL AGUA
SE SOLICITA CORRECCIÓN DE UN CERTIFICADO DE LIBERTAD, COMO ES POSIBLE QUE NO DEN RESPUESTA EN EN EL TIEMPO ESTIPULADO POR LA LEY SI NO CUANDO A USTEDES SE LES DE LA GANA
Soy un adulto mayor he visitado este lugar infinidad de veces mucha demora para decir que no han solucionado nada
CARTAGENA
AGILIDAD EN LOS TRAMITE PARA UNA MAYOR EFICIENCI AL PRESTAR EL SERVICIO
AGILIDAD EN LOS TRAMITES
CONTRATAR Y CAPACITAR AL PERSONAL PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO Y UN SISTEMA DE TURNOS ELECTRONICO
DEBEN COLOCAR A ATENDER A MAS JURIDICOS SOLO HAY UNO
DEBEN HABILITAR MAS VENTANILLAS
deben mejorar el sistema que utilizan para los tramites, muchas veces he llegado y dicen los funcionarios que no hay sistema
DEBEN PONER MAS ABOGADOS A ATENDER PUBLICO
DEBEN PONER MAS JURÍDICOS A ATENDER PUBLICO
DEFICIENCIA AL MOMENTO DE LA ATENCION DE JURIDICA SOLO ATIENDEN DOS JURIDICOS
DEMORA EN LA ATENCION
DEMORA EN LA ATENCIÓN
DEMORA LA ATENCCION
DEMORAS PARA LA ATENCION 5 HORAS PARA INGRESAR A LA OFICINA Y SER ATENDIDO EN JURIDICA
el sistema presenta muchas fallas
ES MUY LENTA LA ATENCIÓN DEBEN HABILITAR MAS VENTANILLAS
HABILITAR MAS VENTANILLAS PARA QUE LA ATENCIÓN DE JURÍDICA SEA MAS RÁPIDA
LA ATENCIÓN ES DEMORADA
LA ATENCION ES MUY DEMORADA
LA ATENCIÓN TARDA
mejorar el servicio
MEJORAR EL SERVICIO CON EL SISTEMA
MEJORAR LA ATENCIÓN HABILITAR MAS VENTANILLAS
MEJORAR LINEA DE INTERNET
MUCHA DEMORA EN LOS TRAMITES
MUY POCO PERSONAL PARA LA RADICACION DE ESCRITURAS
ORGANIZAR LA ATENCION
PONER LAS FUNCIONARIOS EN VENTANILLAS ARA AGILIZAR LA ATENCION
QUE LOS JURIDICOS ATIENDAN PUBLICO TODO LOS DIAS
SOLICITO CAPACITAR AL PERSONAL DE ABOGADOS CALIFICADORES QUE LOS VEO MAL AL MOMENTO DE CALIFICAR LOS DOCUMENTOS
TENER ATENCION JURIDICA TODOS LOS DIAS, QUE LOS FUNCIONARIOS LLEGUE PUNTUAL A SU LUGAR DE TRABAJO, TENER UN SISTEMA MAS ROBUSTO, QUE NO COLAPSE A CADA RATO.
TENER MAS PERSONAL CALIFICADO PARA CALIFICAR LOS DOCUMENTOS

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el tercer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHARALA

el banco para el pago del servicio es muy lejos
el banco para pagar muy lejos de la oficina
faltan silla para los usuarios
faltan sillas
faltan sillas para los usuarios
faltan sillas para publico
muy lejos el pago del servicio
pago mas cerca de la oficina
que el pago del servicio sea en una entidad cerca de la oficina
se solicita cambiar el sistema de pago, tenemos a 20 metros de la oficina el banco davivienda pero no hay convenio con ellos, lo tienen con bancolombia y esta muy distante de la oficina ademas es muy incomodo y prestan mal servicio

CUCUTA

se estan demorando un poco los tramites.

EL BANCO

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET
mejorar el servicio en el ámbito del sistema, hay mucha demora al momento de ingresar un documento por falta de sistema
MEJORAR EL SISTEMA
mejorar el sistema muy lento
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE DILIGENCIAR UN DOCUMENTO.
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE REGISTRAR
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS QUE HACEN LENTO EL PROCESO DE REGISTRO
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE TIENE MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE TRAMITAR UN DOCUMENTO
MEJORAR EL SISTEMA, MUCHA DEMORA

ESPINAL

AGILIDAD EN EL SERVICIO, CAPACIDAD OPERATIBA
colocar aire acondicionado
colocar aires acondicionados o ventiladores
colocar aires acondicionados y mas sillas para la espera del servicio
deben agilizar mas los turnos
deberían poner en el Espinal donde pagar el impuesto de beneficencia
demora en el tramite
el funcionario no es ágil en el tramite
el tramite de beneficencia no debería ser en ibague
mas agilidad en el servicio
mejorar el servicio
mejorar un poco a la hora de dar respuesta
mejorar un poco al momento de dar respuesta
optimizacion en cuanto a la infraestructura de la oficina implementar aires acondicionados y amplitud de cobertura de atención
puede ser mejor el servicio
que las personas tengan donde hacer la fila dentro de la oficina, ya que el sol y el calor de afuera es molesto para los usuarios y sus hijos
se debe colocar aires acondicionados
servicio de aire acondicionado es tenaz el calor en esta oficina de espinal

FILANDIA

Dejar el pago y la emisión del certificado en el mismo lugar.
Muy importante aclarar las dudas, ella lo hace bien.
Nos ponemos a voltear tanto, la oficina debe realizar el cobro.
Que el pago se haga en la misma oficina.

FREDONIA

se devuelven muchas veces los documentos sin registrarlos

GIRARDOTA

atención juridica
los procesos de corrección son muy demorados mas de 3 meses en reponder

MANIZALES

LE3 FALTA AMABILIDAD

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el tercer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MARINILLA

AGILIDAD PARA ENTREGA.

AGILIZAR LOS PROCESOS EN LA OFICINA.

AGILIZAR PROCESO DE REGISTRO.

AGILIZAR TRAMITES DESDE BOGOTA

AGILIZAR UN POQUITO MAS PARA QUE EL USUARIO NO TENGA QUE VENIR VARIAS VECES POR LOS DOCUMENTOS.

AGILIZAR UNPOCO MAS.

EL PERSONAL DE LA OFICINA ES MUY ATENTO, LA OFICU}INA TIENE TRAMITES MUY LENTOS PERO LA PRESTACION DEL SERVICIO ES EXCELENTE.

EL TIEMPO DE REGISTRO DEBRMEJORAR COMO ANTES EN UN MES.

EL TRAMITE FUE UN POCO DEMORADO, PERO LA ATENCION PERFECTA.

LA OFICINA NECESITA MAS CALIFICADORES TODOLO DEMAS EN OPTIMAS CONDICIONES, QUE SE DEBIERA ACTUALIZAR COMO LAS OTRAS OFICINAS DE REGISTRO Y PODER CALIFICAR POR INTERNET.

MAS PERSONAL PARA LA ATENCION.

ME DIJERON QUE RECLAMARA LAS ESCRITURAS EN MARZO Y APENAS ME LAS ENTREGAN PORQUE, SEGÚN EL FUNCIONARIO TENÍAN MAS DE 2 MESES DE RETRASO EN EL SERVICIO.

ME PARECE MUY PÉSIMO EL SERVICIO. JOVANNY DE JESUS CARDONA C.

MEJORAR LOS TIEMPOS DE LA CALIFICACIÓN.

MEJRAR EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA.

MUY DEMORADA LA ENTREGA.

MUY DEMORADA LA RESPUESTA DE REGISTRO 2 AÑOS ESPERANDO.

MUY POCO PERSONAL DE ATENCION.

MUY REGULAR EL SERVICIO.

PESIMO ¡¡MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES Y MAS PERSONAL PARA GENER DOCUMENTACION MAS RAPIDO.

PONER MAS PERSONAL PARA QUE LOS TRAMITES DE REGISTRO NO TOMEN TANTO TIEMPO PUES PRESTA EL SERVICIO A MUCHOS PUEBLOS; LO QUE GENERA CONGESTIÓN POR EL VOLUMEN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS.

QUE AGILICEN LAS ENTREGAS.

QUE HAYAN MAS SERVIDORES PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN.

QUE LOS TRAMITES DEMORAN MAS TIEMPO.

SE NECESITA MAS AGILIDAD EN TODOS LOS TRAMITES.

SOLO REGISTRAN LO DEL MUNICIPIO, PARA QUE PUEDAN AGILIZAR MAS.

MEDELLIN NORTE

Menos tramitologia a la hora de entrega de los documentos como el certificado especial

Tener mas empatía con el usuario.

MEDELLIN SUR

Mas agilidad en el tramite registral de los documentos.

QUE LOS DOCUMENTOS SEAN REGISTRADOS CON MENOS TIEMPO.

SUGIERE QUE EL SERVICIO DE CALIFICACION SEA MAS RAPIDO.

SUGIERO QUE LOS TRAMITES SOMETIDOS A REGISTRO, TANTO ESCRITURAS COMO OFICIOS Y DEMAS SEAN REGISTRADOS EN MENBOR TIEMPO.

MITU

MEJORAR EL SERVICIO EN CUANTO A LOS TRAMITES PARA EL PAGO.

MUCHO TRAMITE PARA EL PAGO DEL CERTIFICADO.

QUITAR TANTO TRAMITE PARA EL PAGO DEL CERTIFICADO.

MOCOA

MEJORAR EL INTERNET SIEMPRE SE CAE EL SISTEMA

MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS POR EL SISTEMA, DICEN 15 DIAS Y ES MUCHO MAS, LA ATENCION DE LA SEÑORA AL PUBLICO ES EXCELENTE.

Recomiendo nombrar otro calificador debido a los largos tiempos de espera que hay que hacer

MONTERIA

Mayor Disponibilidad de Personal pues un solo Funcionario le Queda Dificil Atender Tanta Gente.

TENER EN CUENTA CUANDO SE PRESENTA CONGESTIÓN, ACOMPAÑAMIENTO DE OTRA PERSONA MAS, PARA AGILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

OCAÑA

SE NECESITA AGILIDAD EN LA CALIFICACIÒN

SE NECESITA MAS EMPLEADOS PARA MEJORAR LA ATENCIÒN AL PÙBLICO

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el tercer trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PALMIRA

Demora con las escrituras.

Mejorar el programa, se cae mucho

PATIA EL BORDO

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET

POPAYAN

colocar mas avisos letreros grandes sobre los requisitos y tramites y así se evita perdida de tiempo

COLOCAR MAS FUNCIONARIOS PARA EVITAR LAS CARGAS DEL FUNCIONAMIENTO REGISTRA

hace falta asesores o mas o mas dias de atención

MAS TRABAJADORES

que la fila de espera para ingresar en la parte de afuera sea distinta por el sol que cae en ese lado

Que la persona de la ventanilla reciba tarjeta o efectivo

solo habia un servidor, tener personas en todos las módulos y mejorar la celeridad

PUERTO CARREÑO

DEMORA EN LA ENTREGA DE DCUMENTOS POR MALA CONECCION DE INTERNET

FALLAS EN INTERNET

MALA CONECCION INTERNET

Muy mal internet

SERVICIO DE FOTOCOPIAS

SIN INTERNET

PUERTO INIRIDA

HAY QUE MEJORAR EL INTERNET

internet deficiente

MEJORAR EL INTERNET

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNETH

Que en interneth sea mas eficaz

sugerencia mejorar internet

SAN ANDRES ISLA

APARTE DE OPCIÓN EN LÍNEA DEBERÍAN TENER LA OPCIÓN DE ADQUIRIR CERT DE TRADICIÓN EN OFICINA YA QUE MUCHAS PERSONAS NO MANEJAN LOS TEMAS VIRTUALES. GRACIAS.

DEBE MEJORAR EL SERVICIO, DEBIDO A QUE REALICE UNA SOLICITUD DE CERTIFICADO Y HASTA LA FECHA NO HE RECIBIDO RESPUESTA. TENIENDO EN CUENTA QUE SE REALIZO EL PAGO.

SAN GIL

FALTA ENTREGAR TINTO O CAFE

POR MOTIVOS DE DISTANCIA , CUANDO LAS PERSONAS VIENEN DE OTRA CIUDAD, SERIA BUENO CONTAR CON TRÁMITES POR CORREO.

Recibir consignación por servicios dentro de la SNR. Evita tramitadores y demoras en trámite.

SERIA MUCHO MEJOR CENTRALIZAR LOS PAGOS O SEA , LA MISMA OFICINA DEBERIA RECAUDAR CON TARJETAS DEBITO O CHEQUE DE GERENCIA.

SUGIERO QUE LA OFICINA DE REGISTRO VIRTUALICE LOS TRAMITES, ESPECIALMENTE LOS PAGOS PARA QUE EL USUARIO, QUE DEBE CORRER DE ACA PARA ALLA Y VOLVER A HACER FILAS, PARA QUE EL GENERE LOS PAGOS.

SAN MARTIN

al venir seis dias habiles a reclamar un documento nos dice que no esta que volvamos el lunes

mas modulos de atencion

SANTA ROSA DE VITERBO

incluir en este formato los datos de quien diligencia la presente encuesta

SILVIA

agilidad en el servicio

falta el cafecito

que se recibiera el pago aqui mismo

SOCORRO

Colocar otra ventanilla cuando este lleno la unica que hay

Solucionen el sistema siempre esta caido

SOGAMOSO

AGILIZAR SERVICIO INTERNET, PRESENTA MUCHAS FALLAS

AMPLIAR LAS FORMAS DE PAGO

CORRECTIVOS EN ELINTERNET

DEMORA ENTREGA DOCUMENTOS

SE SOLICITA QUE HAYA OTRO SERVIDOR PUBLICO

TUNJA

CAMBIAR INSTALACIONES SON POCO COMODAS PARA EL SERVICIO QUE SE PRESTA DEBE MEJORAR

DEBE HABER UNA CARTELERA UNIFICADA CON LOS TRAMITES Y REQUISITOS YA QUE GENERA CONFUCION AL ESTAR DESTRIBUIDO POR TODA LA OFICINA

MAYOR DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA AGILIZAR EL PROCESO

NO SE DEBERIA SACAR COPIAS DEL RECIBO

QUE ELPAGO SE PUEDA REALIZAR USANDO TARJETA DEBITO DE BANCOLOMBIA Y OTROS BANCOS Y HAYA FOTOCOPÍADORA PARA ASI AGILIZAR LOS TRAMITES

QUE HALLA OTRA PERSONA DE APOYO, YA QUE NO CUBRE EL MINIMO DE SOLICITUDES.

TENER MAS CONTROL EN LA ATENCIÓN DE LA GENTE DEPENDIENDO SU LLEGADA

TUVE INCONVENIENTES CON EL SISTEMA, PERO EN CUANTO AL PERSONAL EXCELENTE LA ATENCIÓN

VELEZ

Que la entrega de los documentos sea en el tiempo estipulado, cindo dias

VILLAVICENCIO

AMPLIAR LA ATENCIÓN, POCAS PERSONAS Y MUCHA GENTE POR ATENDER.

deben de colocar mas abogados para calificar

EL CELADOR DA MAL LA INFORMACIÓN, HACIÉNDOLO PERDER TIEMPO HACIENDO FILAS SIN SENTIDO, EXPONIÉNDOLO A LA LLUVIA. DEBE MEJORAR ESE SERVICIO, CONFUNDE Y LO HACE ENOJAR A UNO CON ESA MALA INFORMACIÓN.

Faltan sillas, se cayó el sistema.

hay muchos egresados de carreras técnicas con buenas capacidades para que les permitan ser ayudantes en el desarrollo de esta labor ,incluso les dan la oportunidad de adquirir experiencia y entradas para suplir sus necesidades

MAS ORGANIZACIÓN EN LOS TURNOS, EN LAS FILAS SE RECOMIENDA ADAPTAR NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES PARA DESCONGESTIONAR Y BRINDAR UNA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO.

mas personas para la calificacion de documentos mucha demora

Menor tiempo en registrar por favor.

Mucha demora para que ingresen las personas que hacen la fila, falta de sillas.

NO REPARTIR PERSONAL DIFERENTE LOS TRAMITES DE LA CALIFICACIÓN RELACIONADOS CON UN MISMO INMUEBLE, CUMPLIR LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS, BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL POR PARTE DEL JURÍDICO O CALIFICADOR.

Pienso que necesitan más cajeros para que el trámite sea rápido, sería mejor.

Por favor sillas, ya que la fila es muy larga.

POR FAVOR TENGAN CONSIDERACIÓN CON LOS ADULTOS MAYORES, DISCAPACITADOS, EMBARAZADAS. NO HAY DONDE SENTARSE, Y EL SERVICIO MUY LENTO.

POR FAVOR VUELVAN A PONER SILLAS PARA LA GENTE MAYOR O EMBARAZADA, ES CUESTIÓN DE HUMANIDAD MEJORAR EL SERVICIO.

Se evidencia que el error de la escritura del nombre fue en registro, pues es la escritura de la notaria esta correcto el nombre, solicito la corrección y son un mes y no solucionan el impase.

sugiero que coloquen mas personal para recibir las escrituras

YOLOMBO

QUE NO CONFUNDAN A LAS PERSONAS CON LA TEGNOLOGIA , PARA BUSCAR EL NUMERO DE LA MATRICULA, EN DONDE SE VUELVA UN NUDO.

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el cuarto trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Etiquetas de fila
ARAUCA
QUE LAS INSCRIPCIONES EN EL REGISTRO SEA MAS RAPIDA Y NO 15 DIAS COMO ES MAS MORA
ARMENIA
DEMASIADO TIEMPO EN REGISTRAR
BOGOTA ZONA SUR
AL INGRESAR A LA OFICINA DE REGISTRO PUBLICO NO SE OBSERVA FUNCIONARIO EN EL CUBÍCULO DE INFORMACIÓN O CAPACITAR AL VIGILANTE PARA QUE PUEDA BRINDAR LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A QUE FILA SE DEBE REALIZAR
MEJORAR EL SERVICIO EN GENERAL, ES MUY DEFICIENTE. (NO EN ESTA VENTANILLA)
MUCHA CONGESTION CON LA RED
para radicar papeles de un juzgado de dirigi al modulo 7 y el señor me dice que faltaba un sello del juzgado, parece que el señor no lee que actualmente sellos y firmas son electronicos, y si le hace caso se pierde el tiempo
Que en la parte juridica sean mas agiles
SE DEBE PERSONALIZAR LA ATENCION PARA RECIBIR UNA RESPUESTA CLARA
SERVICIO JURÍDICO MUY..... DEMORADO, HORAS HACIENDO FILA, ATIENDEN 2 DÍAS DE LA SEMANA HASTA LAS 2 P.M
SUGIERO COLOCAR TURNOS PARA LA ATENCION EN GENERAL, EL SITIO DE PAGOS EL LETRERO "CLARO" "PAGOS", ACTUALIZAR AL PERSONAL EN CUANTO A TECNOLOGIA, PARA QUE NO HAGAN PERDER TIEMPO.
CARTAGENA
DEBEN COLOCAR MAS ABOGADOS A ATENDER PUBLICO
DEMORA LA ATENCION
MEJORAR ATENCIÓN Y REFIERO AL TIEMPO DE ESPERA
MEJORAR LA ATENCIÓN (TIEMPO DE ESPERA)
CHARALA
cambiar el puesto de pago a davivienda
contar con una entidad bancaria mas cercana a la oficina
faltan sillas en la sala de espera
FALTASN SILLA
mas sillas en la sala de espera
que el pago sea en davivienda
CHOCONTA
otra ventanilla porque hay mucha gente en la fila y solo atiende una funcionaria
DOSQUEBRADAS
mejor servicio en caja
MEJORAR LAS INSTALACIONES, ES INCREIBLE VER UNA ENTIDAD DEL ESTADO CON TANTOS PROBLEMAS ESTRUCTURALES, COLOCANDO EN RIESGOLA INTEGRIDAD DE LOS EMPLEADOS Y PERSONAS QUE VISITAMOS DICHAS INSTALACIONES.
Mucha demora con la entrega del documento
no lo expiden
no prestan e lservicio
no prestan el servicio
no se expide
no se presta el servicio
no se presta eol servicio
para pagar los derechos de registro hay que desplazarse muy lejos
ponen mucho a voltear para el pago
se necesita urgente que pongan un banco o dtafono ´para no poner al usuario a dar vueltas para el pago

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el cuarto trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL BANCO

MEJORAR EL SISTEMA YA QUE HAY MUCHAS FALENCIAS QUE DIFICULTAN LOS PROCESOS DE REGISTRO, MAL SERVICIO POR EL SISTEMA

FILANDIA

La página siempre está caída.

Prestación servicio eficiente.

IBAGUE

EL PROBLEMA NO ES DE LA DOCTORA ES DEL SISTEMA TÉCNICO DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS Y COMPUTADORES MAS EFICIENTES.

ERROR COMETIDO POR ESTA ENTIDAD Y DEMORA EN SOLUCIONARLO

HAY DEMORA DE PARTE DE LOS CALIFICADORES ,DONDE ELLOS EN SU DEPARTAMENTO JURÍDICO NO ESTÁN AGILIZANDO LAS COSAS Y OBSTRUYEN LO QUE NECESITAMOS CON URGENCIA.

LA DEMORA ES ARRIBA

LOS ANOTADORES TIENEN QUE LEER MEJOR LAS ESCRITURAS ,DEBEN MEJORAR EN TEMAS DE ANOTADORES PORQUE DEVUELVEN SIN JUSTIFICACIÓN.

LOS CALIFICADORES MAS EFICIENTES.

MAS INCORPORACIONES DE PERSONAL PARA QUE TODOS LOS USUARIOS ,GOCEN DE UN SERVICIO MAS RÁPIDO.

POR FAVOR REGIRSE A LOS TIEMPOS DE LEY DADO QUE SE TOMAN MUCHO TIEMPO EN EL TRAMITE REGISTRAL

QUE SE REALICEN MAS RÁPIDO LA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS -ESCRITURAS

LA UNION

siempre se cae el sistema por lo que se demoran mucho los certificados

MALAGA

DEBERIAN TENER CATASTRO EN MALAGA

MARINILLA

MAYOR AGILIDAD EN LOS TRAMITES.

MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DESPUES DE RADICADO.

MUY POCOS FUNCIONARIOS PAEA EL FLUJO DE PERSONAS QUE LLEGAN, NO ES SUFICIENTE.

QUE EL TRAMITE DE ENTREGA SEA EN MENOS TIEMPO.

SE ESTAN DEMORANDO MUCHO EN EL REGISTRO.

MEDELLIN SUR

TENER UNA ASESORA JURIDICA DE TIEMPO COMPLETO Y PRESENCIAL EN LA OFICINA, PUES NO HAY QUIEN LAS RESUELVA DE MANERA OPORTUNA Y EFICIENTE

MITU

ME TOCO ESPERAR CASI MEDIA HORA PARA OBTENER EL CERTIFICADO, DEBIDO A FALLAS CON EL INTERNET.

MOCOA

ampliar la cobertura de internet

MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DE UN DOCUMENTO REGISTRADO

revisar desde nivel central porque se cae el sistema ya llevan 3 días sin sistema, ni internet

SE DEMORAN MUCHO EN LA ENTREGA DE UN DOCUMENTO REGISTRADO

TIENEN MUCHO PROBLEMA CON EL INTERNET

NEIVA

Muy pocos empleados ara liquidación por que es mayor la cantidad de geste para registrar escrituras.

Que cuando se pague el registro de escritura, no toque volver a hacer la fila normal para entregar el pago y reclamar la boleta, que se pueda entregar por un lado o algo.

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el cuarto trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OCAÑA

DEBEN TENER MAS PERSONAS ASÍ, CON EFICIENCIA A LA ATENCIÓN DEL USUARIO

falta mucho persnal en la oficina

la oficina la falta mucho personal

por favor contratar mas personal

por favor urgente se necesitan sillas, por el alto numero de personas

SE NECESITAN MAS FUNCIONARIOS CALIFICADOS EN LA OFICINA ORIP - OCAÑA (N.S) POR LA CANTIDAD DE TRAMITES DUARIOS

se necesitan mas funcionarios para prestar aun mas y mejor el servicio en la oficina

PIEDECUESTA

Demasiada la demora para entregar escrituras hay que emplear mas calificadores

QUE LOS REGISTROS FUERAN EN MENOS TIEMPO

Que pudiera haber un canal de comunicación directo con el Registrador ya que es casi imposible comunicarse con él o que atienda una cita o inquietud de manera personal

PUERTO INIRIDA

mejora el servicio de internet ya que esta pésimo par un mejor servicio

MEJORAR EL INTERNET

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET

MEJORAS EN EL INTERNET

MUCHAS FALLAS EN EL INTERNET MEJORAR

QUE EL INTERNET SEA MAS ÁGIL

SUGIERO QUE SE HAGA MEJORAS EN LE INTERNET

SAN ANDRES ISLA

VENDER EL CERTIFICADO EN LA OFICINA.

SAN GIL

Inconforme porque una acompañante con un bebé no me lo permitieron usar las sillas.

POR FAVOR TENER UN CORRESPONSAL PARA EL PAGO

SUGERENCIA: EL PAGO Y LA FOTOCOPIA EXIGIDA, SE PUEDA REALIZAR DENTRO DE LA MISMA OFICINA, SE AHORRARIA TIEMPO.

SAN JOSE DEL GUAVIARE

Verificar lo del internet, muy mala la conectividad.

SILVIA

falta el tinto para el frio

SINCELEJO

mejorar el tiempo de espera y las condiciones en las que se esta afuera de la institución

mucho tiempo para atender 2 dias para que me atendieran , la funcionaria muy bien

necesitamos mas personal de jurídica para corrección

se necesita mejorar los servicios

sugerencia en la sala de espera un espacio adecuado ya que es muy incomodo la aglomeracion y sobretodo demorar tanto tiempo

SOCORRO

Saludar ser mas cordiales

TUNJA

ES NECESARIO MAS PERSONAL QUE APOYE LOS TRAMITES EN VENTANILLA

indicar el uso del tapabocas

PARA SER UNA OFICINA DE UNA ENTIDAD QUE RECIBE MUCHOS RECURSOS DEBE ESTAR MAS DESPEJADA DE CAJAS Y PAQUETES PARA BIENESTAR VISUAL DEL USUARIO Y DE LOS COLABORADORES

por favor habilitar los pagos con tarjeta debito y crédito,

SOLO RECIBEN EFECTIVO Y SACAR GRANDES SUMAS DE CAJERO ES MUY PELIGROSO

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP durante el cuarto trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VELEZ

EL SERVICIO AL USUARIO ES EXCELENTE, ESTOY CONVENCIDA QUE LA DEMORA ES A NIVEL INTERNO EN LOS PROCESO QUE SE EJECUTAN, PERO LOS FUNCIONARIOS AYUDAN MUCHO.

MEJORANDO LA ATENCION AL PUBLICO

No sea tan demorado el proceso de calificación

QUE LA ENTREGA DE LAS ESCRITURAS REGISTRADAS SEA MAS RAPIDO

VILLAVICENCIO

Ampliar personal de ventanilla y sala de espera la cual no tienen.

Contratar más empleados y mejorar la cantidad de casillas en atención.

Contratar más personal para reducir el tiempo de respuesta.

DEBERIAN INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA QUE LA ATENCION SEA MAS RAPIDA

DEMORA INJUSTIFICADA EN EL SERVICIO DE ATENCION. ESPECIALMENTE IRRESPETO DE PARTE DE QUIEN RECIBE PARA LIQUIDACION

DESDE EL CELULAR DEBEN MEJORAR LA ATENCION COMETEN ERRORES LOS MISMO FUNCIONARIOSY TIENEN QUE VENIR MIL VECES PARA SOLUCIONARLOS Y FILAS Y DEMAS . PESIMO SERVICIO

EL AREA ADMINISTRATIVA VEA QUE TIPO DE FUNCIONARIAS TIENEN Y CORO MANEJA A LA GENTE.

El turno 2022-230-6-16403 se encuentra radicado desde el día 22 de julio del 2022, soy una persona de la tercera edad con dificultad para desplazarme, agradezco se concluya el trámite, muchas gracias. 3214573452. José Guillermo Bernal.

En cuanto a la respuesta por ingreso a registro de documentos por los tiempos de demora.

EN LOS PROCESOS DEL REGISTRO QUE EL SERVICIO SEA MAS RAPIDO, AQUI HAY MUCHA FILA

FAVOR AGILIZAR EL TURNO 2022-230-6-21336 POR MOTIVO QUE SE ENCUENTRA EN REPARTO DESDE EL DÍA 6 DE OCT. Y A LA FECHA NO HA SIDO TRAMITADO.

LA SALA DE ESPERA DEBE TENER MAS SILLAS YA QUE PERSONAS DISCAPACITADAS ESPERAN CON SOL EN LA CALLE EN MALAS CONDICIONES.

Las instalaciones deberían ser más adecuadas, o sea más grande, la atención es muy buena.

Llevo tres (3) meses esperando una escritura muy demorado el proceso.

Los tiempos de respuesta en las solicitudes, puesto que lleva casi 3 meses tratando de registrar una escritura.

Más funcionarios para agilizar trámites,

MAS PERSONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO

Más personal.

Mas personas para atender al público

Más rápido en la prestación de los servicios.

Más sillas

ME SIENTO INCONFORME CON LA ENTREGA DE DOCUMETONS

Mejorar atención en oficina área jurídica, se encuentra bloqueada desde 2019 el certificado de libertad.

MEJORAR LAS CONDICIONES DE ESPERA Y LA ASIGNACION DE TURNOS.

MUY POCO PERSONAL, PARA LA AFLUENCIA DE PERSONAS, TRAMITES LENTOS 3 HORAS PARA RADICAR 1 ESCRITURA, FUNCIONARIOS CON MALAS CARAS Y POCA ACTITUD DE SERVICIO.

NEGLICENCIA POR PARTE DEL REGISTRADOR POR NO IMPLEMENTAR UN DIGITURNOS, ADEMAS DE NO ATENDER EN LOSEN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS, QUE SUPUESTAMENTE SON LOS L, M, V. DEFICIENTE EN TODO SENTIDO

No hay atención prioritaria para embarazadas, largas filas.

No hay personal y las demoras son de 1 hora, hoy llevo 1 hora y me falta 4 personas.

No permitir más de 4 trámites por persona. Los demás merecemos respeto.

Poner sillas, agilizar atención usuarios, no recibir muchas escrituras a una sola persona ya que demora demasiado el servicio.

Por la asistencia de tantas personas, se necesitan más personas atendiendo.

Que el tiempo de registro no supere los 10 días.

QUE INCREMENTEN OTRAS CASILLA PARA EVITAR CONGESTION Y DEMORA EN LOS TRAMITES

Que mejoren el tema administrativo. Que pongan fichas o turnos para la atención. Que pongan un módulo para gente con discapacidad, embarazadas, etc. Que pongan un techo donde se hace fila.

Que no le pongan tantas trabas a las cosas que uno radica es una falta de criterio con las personas que vienen a radicar , más el abogado.

Que sea más rápido.

Quizá podría fortalecer la atención mediante herramientas virtuales

Quizás ser más dinámicos a la hora de entregar los certificados.

Respeto al usuario. La oficina debe dar respuesta dentro de los términos de ley a las solicitudes de registro y demás.-

Ser más diligentes con las firmas de escrituras, lleva más de tres (3) meses esperando mi escritura y hasta el momento nada.

SILLAS PARA LA SALA DE ESPERA.

SUGERENCIA: DAR MAS COMODIDAD AL CLIENTE, YA QUE HACER COLA LLOVIENDO ES MUY DURO.

Sugerimos agilizar los tiempos de repuesta entre las peticiones respetuosas que adelantamos en esta entidad.

Tener más asesores.

Tener más personal para agilizar los tiempos de respuesta.

Toca esperar el turno a la intemperie, no hay sillas, no hay parasol para lluvia o sol, pocas ventanillas, no hay habladores para indicar los servicios.

UN TRATO INDIGNO LA PANDEMIA YA PASO, A LA LLUVIA Y SOL COMO MENDIGOS, SE CAE EL SISTEMA, LENTOS LOS FUNCIONARIOS.

VOLVER AL SISTEMA ANTERIOR QUE LA NOTARIA LIQUIDE LOS IMPUESTOS Y SOLO REGISTRO RECIBO DOCUMENTOS

YOLOMBO

Debería existir una fotocopiadora

Consolidado 2022

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Algunas de la observaciones descritas en las encuestas de percepción ciudadana aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central de la SNR.

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en la OAC

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer Trimestre

Etiquetas de fila
Oficina de atención al ciudadano
actualizar el sistema antiguo con el nuevo sistema
CONTINUAR DON PABLO CON EL SERVICIO EXCELENTE
el personal de juridica que trabajen y atiendan y respondan los derechos de petición. envie 1 el 1 de octubre y aun no hay respuesta.
EL SERVICIO DE CORRECCIONES ES DEMASIADO LENTO SE DEMORAN MESES HACIENDO UNA CORRECCIÓN Y LA HACEN MAL. LA ATENCIÓN AL USUARIO ES MUY BUENA PERO EN CORRECIONES ES PESIMA.
EL SISTEMA ANTIGUO DE REGISTRO DEBE DE SER EXTINGUIDO CON SUS MODIFICACIONES ACTUACIONES Y TRAMITES AL SISTEMA ACTUAL, ES HORA DE ACABAR CON ESE SISTEMA CADUCADO.A LA FECHA DA VERGUENZA.
EN LO PÓSIBLE MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES PARA REDUCIR EL TIEMPO DE RESPUESTA, GRACIAS. BENDICIONES DEL MESIAS Y EL CREADOR.
no es tema de atención, no hay claridad en los procesos para realizar el registro es un tema de falta de unidad de criterios.
QUE HAYAN MAS PERSONAS CON EL NIVEL DE TOLERANCIA TAN OPTIMO COMO EL RECIBIDO. GRACIAS
sugiero tener mas información en la web sobre los documentos que se deben tener al momento de realizar los tramites, dar mas prontitud a las respuestas de las PQRSD.
(en blanco)

Segundo Trimestre

Oficina de atención al ciudadano
ATENDIDO DE MANERA OPORTUNA, SOLO FALTA QUE EL DEPARTAMENTO DE SOLEDAD ATLANTICO ME DEFINA LA CONSULTA.
CUANDO REGISTRO COMETE ERRORES DEBEN DE SER MAS DILIGENTES Y AMABLES PARA SOLUCIONAR Y NO PERJUDICAR A LOS USUSRIOS.
Excelente atención del señor Pablo Rincon, pero los tramites son muy demorados y se necesitan urgente por vencimiento de clausulas
EXELENTE POR EL FUNCIONARIO PERO BIEN ENRREDADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO BOGOTA SUR.
LAS OBSERVACIONES POR EL SERVICIO REGULAR FUERON POR FALLA DEL SISTEMA NADA QUE VER CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL QUE FUE EXCELENTE GRACIAS.
MAS PERSONAL.
ME SIRVIO LA ORIENTACIÓN AHORA SE QUE DEBO HACER RESPECTO AL PROBLEMA PRESENTADO.
QUE LOS ABOGADOS ATIENDAN TODOS LOS DIAS EN LAS OFICINAS DE REGISTRO
QUE TENGAN EN CUENTA LA INFORMACION DE LOS TESTAMENTOS EN UN SOLO LUGAR A NIVEL CENTRAL.
REALMENTE EL SISTEMA DE SUPERNOTARIADO ES DEFICIENTE Y EL SERVICIO DE KUSKI COLOMBIA SA. NO SE OBTIENE RESPUESTA.
SE DEBERIA CONSULTAR MAS CANTIDAD DE PROCESOS AL DIA SOLO ME AYUDARON CON 3 DE LAS 6 CONSULTAS QUE VENIA HACER.
TUVO PACIENCIA Y COLABORACIÓN

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en la OAC

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer Trimestre

Oficina de atención al ciudadano

A LA ENTRADA DEBERIAN TENER UN MODULO DE INFORMACIÓN, LO MAS ESTA BIEN.
En la fila que se hace afuera en la calle para asesoría jurídica hace falta un funcionario orientador.
ENVIAR LA INFORMACIÓN QUE SE BRINDA A LOS CORREOS DE LOS CIUDADANOS.
LA FUNCIONARIA NO DEBE DE COMER EN EL PUIESTO DE TRABAJO
La oficina de atención al ciudadano no puede ayudar al usuario ya que le faltan herramientas.
MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA
MUY LARGA LA ENCUESTA.
NO SER TAN BRAVO
POR FAVOR RETOMAR EL SERVICIO DE CERTIFICADOS ANIVEL NACIONAL.
Sugiero que todas las notarias de Bogotá, tengan servicio a domicilio en cárceles, URIS, celdas, CTI , complejo judicial de Paloquemao ya que las personas que necesitan de este servicio están privadas de la libertad.

Cuarto Trimestre

Oficina de atención al ciudadano

Colocar un orientador en la puerta de ingreso.
en mi consulta evidencia que falta capacitación al funcionario ya que desconocía varios aspectos.
la oficina asesora jurídica de las oficinas de registro. deben tener atención jurídica todos los días.
Los funcionarios deben de tener sentido de pertenencia por lo que hacen, pues la demora en los procesos es alto.
mejorar las instalaciones
Revisar sistema inconstante.

Fuente: Plataforma SISG

RECOMENDACIONES

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro y a la Dirección de Talento Humano, que muchos ciudadanos encuestados se quejaron por la falta de personal en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.

- Informar a la Secretaria General sobre la problemática de infraestructura que se presenta en algunas ORIP a nivel nacional, en cuanto a baños, aires acondicionados, digiturnos, datafonos, entre otros.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro, sobre las observaciones presentadas por los ciudadanos encuestados, como por ejemplo los tiempos de respuesta, los errores en las calificaciones de documentos, orientación para realizar trámites, etc.

Ficha técnica

Solicitada por:	Gobierno Nacional
Realizada por:	Oficina Atención al Ciudadano.
Nombre de la encuesta:	Encuesta de Percepción Ciudadana.
Universo (Mercado potencial):	Población que accede a los trámites y servicios ofrecidos por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.
Unidad de muestreo:	Ciudadanos colombianos y población extranjera que requiere hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.
Fecha de creación:	01/08/2018
Área de cobertura:	Todo el Territorio Nacional.
Técnica de recolección de datos:	Aplicación de la encuesta de forma presencial y física.
Objetivo de la encuesta:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios para establecer la percepción ciudadana.
N° de preguntas formuladas:	Cinco (5)
Tipo de preguntas aplicadas:	Cerradas (5)
Escala empleada para medición:	Numérica y semántica.