INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

NIVEL CENTRAL - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

CUARTO TRIMESTRE 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 al cuarto trimestre de 2022.

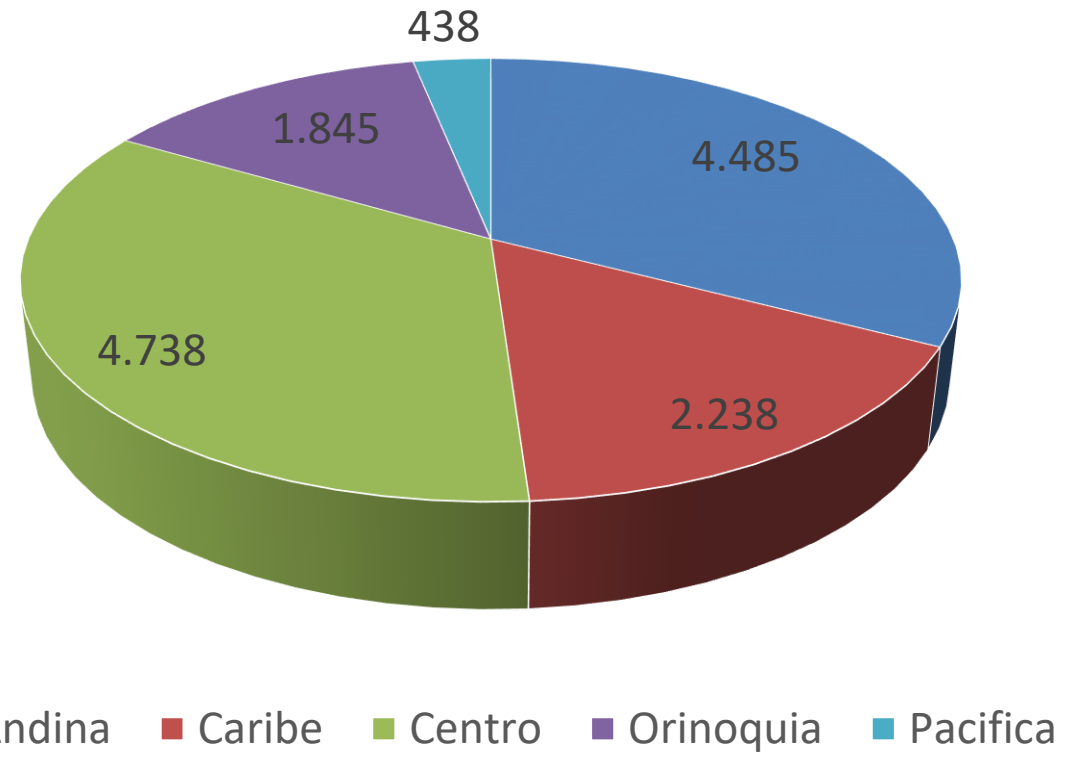
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 13.744 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2022.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2022
Andina	1.550	1.620	1.315	4.485
Caribe	816	839	583	2.238
Centro	1.671	1.738	1.329	4.738
Orinoquia	792	526	527	1.845
Pacifica	218	104	116	438
Total	**5.047**	**4.827**	**3.870**	**13.744**

Fuente: Plataforma SISG

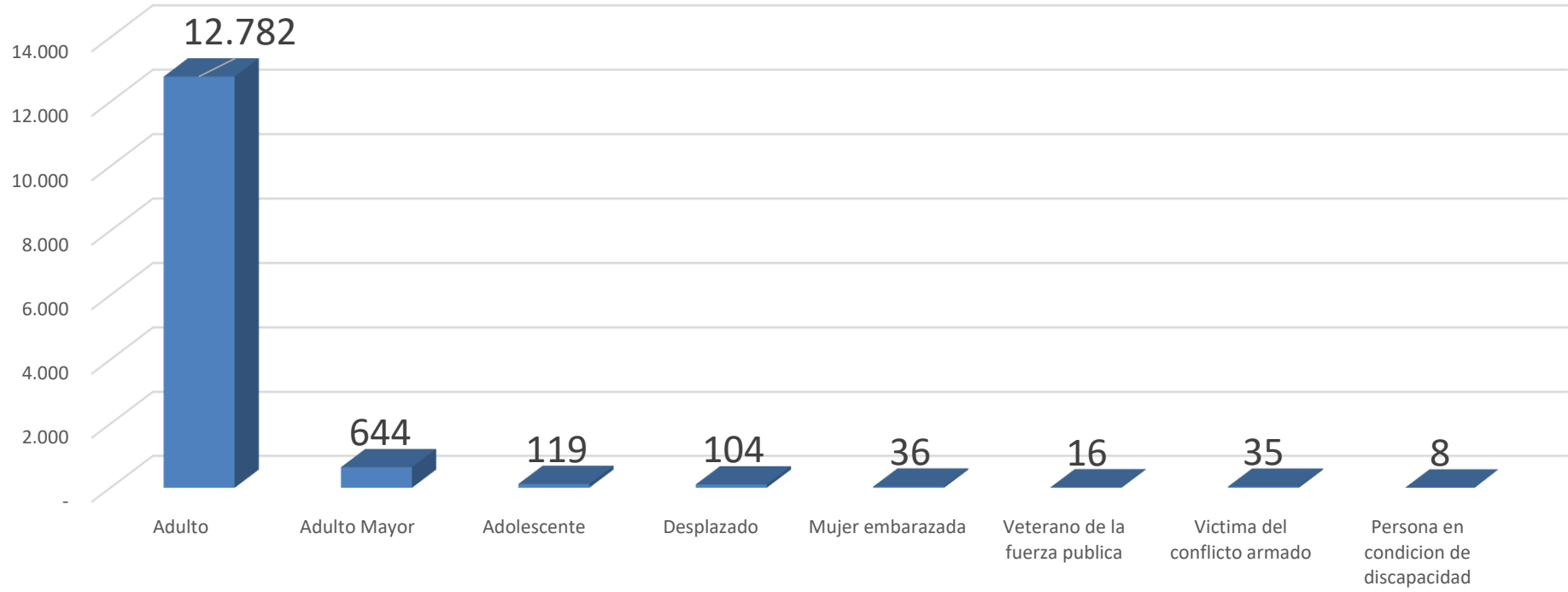


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	36	4.071	306	52	10	1	3	6	**4.485**
Caribe	8	2.122	78	4	5	-	4	17	**2.238**
Centro	60	4.428	209	19	10	5	3	4	**4.738**
Orinoquia	14	1.745	37	28	8	2	4	7	**1.845**
Pacifica	1	416	14	1	3	-	2	1	**438**
Total	**119**	**12.782**	**644**	**104**	**36**	**8**	**16**	**35**	**13.744**
%	0,9%	93,0%	4,7%	0,8%	0,3%	0,1%	0,1%	0,3%	100%

Fuente: Plataforma SISG



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

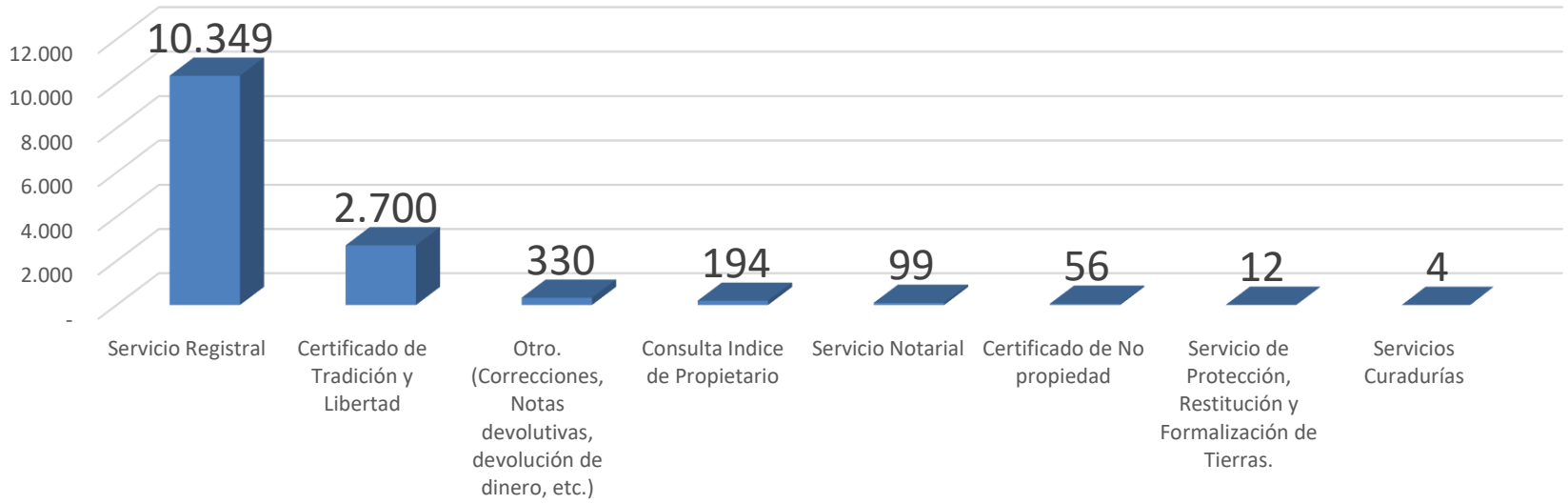
Fuente: Plataforma SISG

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	19	1.209	36	96	2	28	3.093	2	**4.485**
Caribe	3	177	9	14	-	-	2.035	-	**2.238**
Centro	22	932	143	163	7	21	3.448	2	**4.738**
Orinoquia	10	189	3	39	2	25	1.577	-	**1.845**
Pacifica	2	193	3	18	1	25	196	-	**438**
Total	**56**	**2.700**	**194**	**330**	**12**	**99**	**10.349**	**4**	**13.744**
%	0,4%	19,6%	1,4%	2,4%	0,1%	0,7%	75,3%	0,0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 75,3% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.450	35	4.485
Caribe	2.165	73	2.238
Centro	4.707	31	4.738
Orinoquia	1.789	56	1.845
Pacifica	437	1	438
Total	**13.548**	**196**	**13.744**
%	98,57%	1,43%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,22%	0,78%	100%
Caribe	96,74%	3,26%	100%
Centro	99,35%	0,65%	100%
Orinoquia	96,96%	3,04%	100%
Pacifica	99,77%	0,23%	100%
Total	**98,57%**	**1,43%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98.57% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.474	11	4.485
Caribe	2.198	40	2.238
Centro	4.715	23	4.738
Orinoquia	1.814	31	1.845
Pacifica	437	1	438
Total	**13.638**	**106**	**13.744**
%	99,23%	0,77%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,75%	0,25%	100%
Caribe	98,21%	1,79%	100%
Centro	99,51%	0,49%	100%
Orinoquia	98,32%	1,68%	100%
Pacifica	99,77%	0,23%	100%
Total	**99,23%**	**0,77%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99,23% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.469	16	4.485
Caribe	2.173	65	2.238
Centro	4.704	34	4.738
Orinoquia	1.792	53	1.845
Pacifica	434	4	438
Total	**13.572**	**172**	**13.744**
%	98,75%	1,25%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,64%	0,36%	100%
Caribe	97,10%	2,90%	100%
Centro	99,28%	0,72%	100%
Orinoquia	97,13%	2,87%	100%
Pacifica	99,09%	0,91%	100%
Total	**98,75%**	**1,25%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98.75% de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.460	25	4.485
Caribe	2.167	71	2.238
Centro	4.702	36	4.738
Orinoquia	1.796	49	1.845
Pacifica	437	1	438
Total	**13.562**	**182**	**13.744**
%	98,68%	1,32%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,44%	0,56%	100%
Caribe	96,83%	3,17%	100%
Centro	99,24%	0,76%	100%
Orinoquia	97,34%	2,66%	100%
Pacifica	99,77%	0,23%	100%
Total	**98,68%**	**1,32%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98.68% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.453	32	4.485
Caribe	2.154	84	2.238
Centro	4.688	50	4.738
Orinoquia	1.761	84	1.845
Pacifica	438	-	438
Total	**13.494**	**250**	**13.744**
%	98,18%	1,82%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,29%	0,71%	100%
Caribe	96,25%	3,75%	100%
Centro	98,94%	1,06%	100%
Orinoquia	95,45%	4,55%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**98,18%**	**1,82%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98.18% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.464	21	4.485
Caribe	2.185	53	2.238
Centro	4.713	25	4.738
Orinoquia	1.819	26	1.845
Pacifica	438	-	438
Total	**13.619**	**125**	**13.744**
%	99,09%	0,91%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,53%	0,47%	100%
Caribe	97,63%	2,37%	100%
Centro	99,47%	0,53%	100%
Orinoquia	98,59%	1,41%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**99,09%**	**0,91%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99,09% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción percibido en las ORIP por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.451	34	4.485
Caribe	2.112	126	2.238
Centro	4.694	44	4.738
Orinoquia	1.758	87	1.845
Pacifica	434	4	438
Total	**13.449**	**295**	**13.744**
	97,85%	2,15%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,24%	0,76%	100%
Caribe	94,37%	5,63%	100%
Centro	99,07%	0,93%	100%
Orinoquia	95,28%	4,72%	100%
Pacifica	99,09%	0,91%	100%
Total	**97,85%**	**2,15%**	**100%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. Durante el cuarto trimestre de 2022, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 97.85%.

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1
	Dosquebradas	15
	Frontino	1
	Manizales	1
	Marinilla	6
	Medellin Sur	2
	Pereira	2
	Rionegro	1
	Santa Fe de Antioquia	2
	Yarumal	3
Caribe	Barranquilla	36
	Cartagena	49
	El Banco	1
	Maicao	2
	Monteria	2
	Riohacha	4
	Sahagun	14
	San Andres Isla	2
	Sincelejo	16
Centro	Bogota Zona Centro	2
	Bogota Zona Sur	21
	Garagoa	4
	Girardot	1
	Honda	1
	Ibague	6
	Malaga	1
	Neiva	1
	Piedecuesta	2
	San Gil	1
	Socorro	1
	Sogamoso	1
	Velez	2
Orinoquia	Arauca	1
	Mocoa	21
	Orocue	4
	Paz de Ariporo	3
	Puerto Asis	1
	San Jose del Guaviare	1
	San Vicente del Caguan	14
	Villavicencio	42
Pacifica	Buenaventura	1
	La Union	1
	Palmira	2
	Total	**295**

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Nivel de Satisfacción en el Cuarto Trimestre 2022	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Direcciones Regionales	13.449	295	13.744
	97,85%	2,15%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP (Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.
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

Cuarto trimestre 2022

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

Cuarto trimestre 2022

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR

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 al cuarto trimestre 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 324 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2022.

En el cuarto trimestre se encuestaron a 324 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2022
Oficina de Atención al Ciudadano	111	96	117	**324**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterizacion del ciudadano encuestado en la Oficina de Atencion al Ciudadano	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2022	%
Adulto	111	86	117	**314**	97%
Adulto Mayor	-	7	-	**7**	2%
Adolescente	-	3	-	**3**	1%
Total	**111**	**96**	**117**	**324**	**100%**

El 97 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

Fuente: Plataforma SISG

Tipo de servicio solicitado por los ciudadanos encuestados en la OAC

Tipo de servicio utilizado	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2022	%
Certificado de tradición y libertad	43	43	33	119	37%
Servicio Registral	39	35	39	113	35%
Consulta Índice de Propietario	23	14	30	67	21%
Servicio Notarial	4	2	8	14	4%
Certificado de no propiedad	1	2	3	6	2%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	1	-	4	5	2%
Total	**111**	**96**	**117**	**324**	**100%**

El 37 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información sobre el certificado de tradición y libertad.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	321	3	**324**
	99,07%	0,93%	100%

El 99,07 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el servicio recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	323	1	**324**
	99,69%	0,31%	100%

El 99,10 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la claridad del lenguaje recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	323	1	**324**
	99,69%	0,31%	100%

El 99,69 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la agilidad en la atención recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	324	-	**324**
	100,00%	0,00%	100%

El 100 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la calidad de la respuesta recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del tiempo de respuesta en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	323	1	**324**
	99,69%	0,31%	100%

El 99,69 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el tiempo de respuesta en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	324	-	**324**
	100,00%	0,00%	100%

El 100 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la amabilidad recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	322	2	**324**
	99,38%	0,62%	100%

El nivel de satisfacción y la percepción ciudadana percibida en la OAC, fue satisfactoria con un 99,38% de aceptación.

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en la Oficina de Atención al Ciudadano (Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Cuarto trimestre 2022

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.