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

**CONSOLIDADO GENERAL 2021**

# 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 2021.

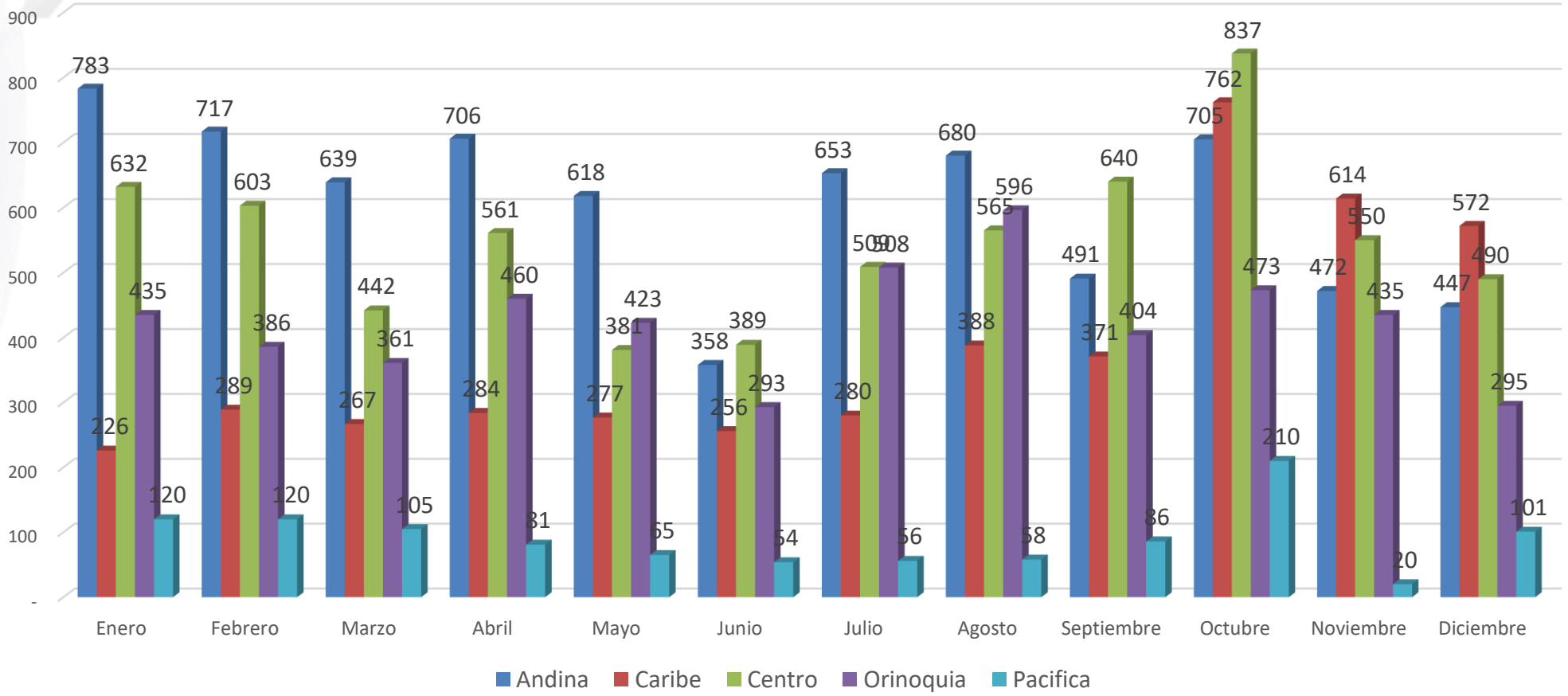
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 24.599 encuestas, durante el año 2021.

# 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 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 783 | 717 | 639 | 706 | 618 | 358 | 653 | 680 | 491 | 705 | 472 | 447 | 7.269 | 30% |
| Caribe | 226 | 289 | 267 | 284 | 277 | 256 | 280 | 388 | 371 | 762 | 614 | 572 | 4.586 | 19% |
| Centro | 632 | 603 | 442 | 561 | 381 | 389 | 509 | 565 | 640 | 837 | 550 | 490 | 6.599 | 27% |
| Orinoquia | 435 | 386 | 361 | 460 | 423 | 293 | 508 | 596 | 404 | 473 | 435 | 295 | 5.069 | 21% |
| Pacifica | 120 | 120 | 105 | 81 | 65 | 54 | 56 | 58 | 86 | 210 | 20 | 101 | 1.076 | 4% |
| **Total** | **2.196** | **2.115** | **1.814** | **2.092** | **1.764** | **1.350** | **2.006** | **2.287** | **1.992** | **2.987** | **2.091** | **1.905** | **24.599** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG



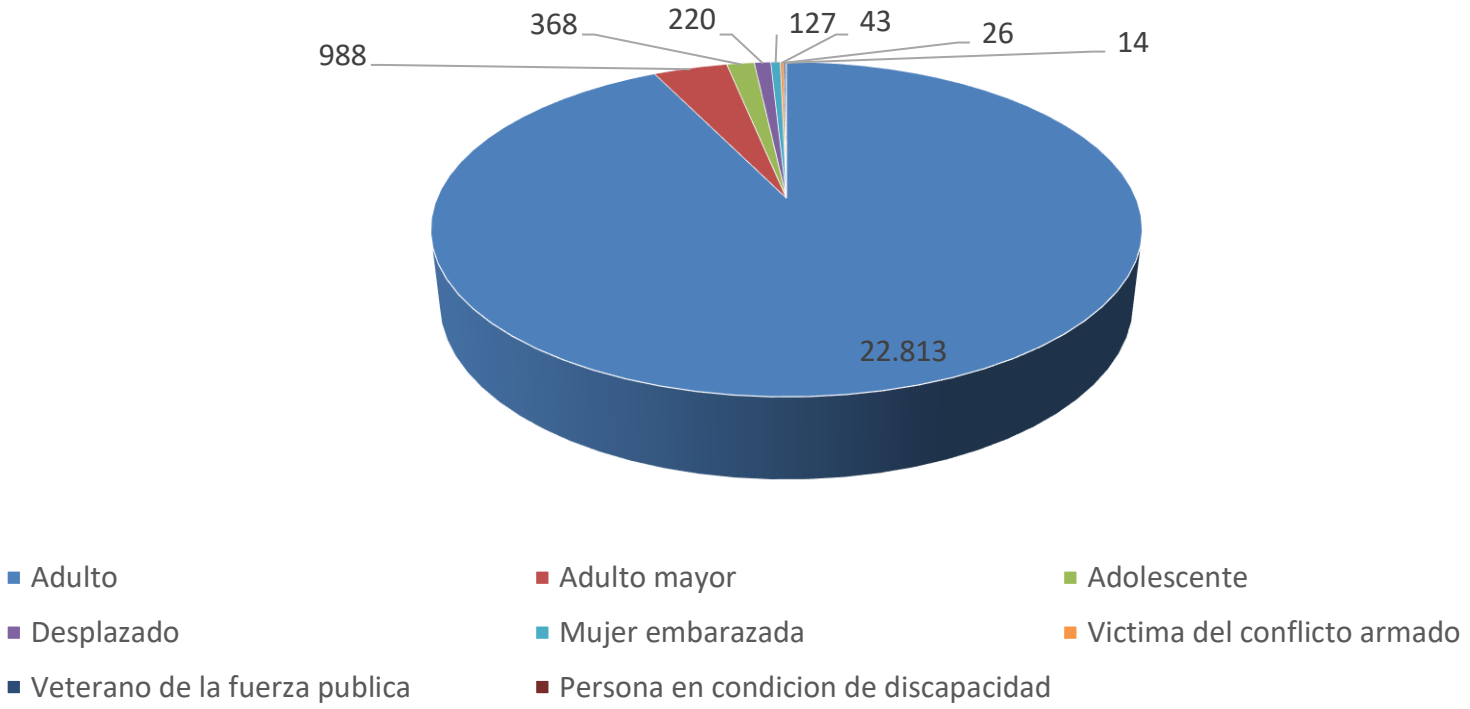

**Consolidado 2021**

# 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 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Adulto | 2.008 | 1.918 | 1.689 | 1.955 | 1.637 | 1.296 | 1.878 | 2.187 | 1.898 | 2.756 | 1.863 | 1.728 | 22.813 | 93% |
| Adulto mayor | 83 | 90 | 39 | 88 | 73 | 37 | 97 | 51 | 64 | 134 | 119 | 113 | 988 | 4% |
| Adolescente | 43 | 45 | 35 | 4 | 15 | 8 | 10 | 8 | 12 | 63 | 75 | 50 | 368 | 1% |
| Desplazado | 31 | 33 | 30 | 30 | 16 | 3 | 15 | 18 | 7 | 18 | 9 | 10 | 220 | 1% |
| Mujer embarazada | 14 | 19 | 13 | 10 | 22 | 5 | 4 | 13 | 3 | 10 | 11 | 3 | 127 | 1% |
| Victima del conflicto armado | 15 | 7 | 5 | 2 | 1 | 1 | - | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 43 | 0% |
| Veterano de la fuerza publica | - | 2 | 1 | 1 | - | - | 1 | 3 | 4 | 1 | 13 | - | 26 | 0% |
| Persona en condicion de discapacidad | 2 | 1 | 2 | 2 | - | - | 1 | 3 | - | 3 | - | - | 14 | 0% |
| **Total** | **2.196** | **2.115** | **1.814** | **2.092** | **1.764** | **1.350** | **2.006** | **2.287** | **1.992** | **2.987** | **2.091** | **1.905** | **24.599** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




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

**Consolidado 2021**

# 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 2021 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicio Registral | 1.840 | 1.743 | 1.428 | 1.739 | 1.423 | 1.123 | 1.696 | 1.965 | 1.587 | 2.309 | 1.703 | 1.583 | 20.139 | 82% |
| Certificado de Libertad y Tradicion | 313 | 290 | 320 | 284 | 274 | 179 | 236 | 224 | 293 | 459 | 292 | 195 | 3.359 | 14% |
| Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.) | 19 | 25 | 20 | 27 | 26 | 17 | 30 | 62 | 63 | 157 | 54 | 40 | 540 | 2% |
| Servicio Notarial | 12 | 26 | 25 | 20 | 25 | 14 | 26 | 26 | 26 | 32 | 18 | 72 | 322 | 1% |
| Certificado de No Propiedad | 4 | 17 | 17 | 13 | 11 | 13 | 11 | 6 | 9 | 13 | 6 | 7 | 127 | 1% |
| Consulta de Indice de Propietario | 7 | 12 | 4 | 8 | 2 | 4 | 5 | 3 | 7 | 12 | 16 | 3 | 83 | 0% |
| Servicio Curadurias | - | 1 | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 15 | 0% |
| Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1 | 1 | - | 1 | 2 | - | 1 | - | 2 | 4 | - | 2 | 14 | 0% |
| **Total** | **2.196** | **2.115** | **1.814** | **2.092** | **1.764** | **1.350** | **2.006** | **2.287** | **1.992** | **2.987** | **2.091** | **1.905** | **24.599** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 82% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

# Calificación del servicio recibido

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | Segundo Trimestre | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | Resumen 2021 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho |
| Andina | 2.120 | 19 | 1.670 | 12 | 1.819 | 5 | 1.596 | 28 | 7.205 | 64 |
| Caribe | 749 | 33 | 775 | 42 | 1.015 | 24 | 1.900 | 48 | 4.439 | 147 |
| Centro | 1.671 | 6 | 1.331 | - | 1.700 | 14 | 1.859 | 18 | 6.561 | 38 |
| Orinoquia | 1.170 | 12 | 1.142 | 34 | 1.480 | 28 | 1.184 | 19 | 4.976 | 93 |
| Pacifica | 343 | 2 | 200 | - | 200 | - | 330 | 1 | 1.073 | 3 |
| **Total** | **6.053** | **72** | **5.118** | **88** | **6.214** | **71** | **6.869** | **114** | **24.254** | **345** |
| | 98,82% | 1,18% | 98,31% | 1,69% | 98,87% | 1,13% | 98,37% | 1,63% | 98,60% | 1,40% |
| | | **6.125** | | **5.206** | | **6.285** | | **6.983** | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2021, el 98,60 % de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1.40 % 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

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | | Segundo Trimestre | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | | Resumen 2021 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco |
| Andina | 2.129 | 10 | 1 | 1.676 | 6 | 1.819 | 5 | 1.612 | 12 | - | 7.236 | 33 | 1 |
| Caribe | 762 | 19 | - | 783 | 34 | 1.017 | 22 | 1.922 | 25 | - | 4.484 | 100 | - |
| Centro | 1.672 | 5 | - | 1.329 | 2 | 1.703 | 11 | 1.862 | 15 | 1 | 6.566 | 33 | 1 |
| Orinoquia | 1.176 | 6 | - | 1.163 | 13 | 1.496 | 12 | 1.196 | 7 | - | 5.031 | 38 | - |
| Pacifica | 345 | - | - | 199 | 1 | 200 | - | 331 | - | - | 1.075 | 1 | - |
| **Total** | **6.084** | **40** | **1** | **5.150** | **56** | **6.235** | **50** | **6.923** | **59** | **1** | **24.392** | **205** | **2** |
| | 99,33% | 0,65% | 0,02% | 98,92% | 1,08% | 99,20% | 0,80% | 99,14% | 0,84% | 0,01% | 99,16% | 0,83% | 0,01% |
| | | | **6.125** | | **5.206** | | **6.285** | | | **6.983** | | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2021, el 99,16 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 0.83 % 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

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | Segundo Trimestre | | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | | Resumen 2021 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco |
| Andina | 2.118 | 21 | 1.676 | 6 | 2 | 1.815 | 9 | 1.610 | 14 | - | 7.219 | 50 | 2 |
| Caribe | 751 | 31 | 768 | 49 | - | 1.011 | 28 | 1.864 | 83 | - | 4.394 | 191 | - |
| Centro | 1.674 | 3 | 1.329 | 2 | - | 1.700 | 14 | 1.858 | 19 | 1 | 6.561 | 38 | 1 |
| Orinoquia | 1.174 | 8 | 1.153 | 21 | - | 1.485 | 23 | 1.184 | 19 | - | 4.996 | 71 | - |
| Pacifica | 345 | - | 200 | - | - | 200 | - | 331 | - | - | 1.076 | - | - |
| **Total** | **6.062** | **63** | **5.126** | **78** | **2** | **6.211** | **74** | **6.847** | **135** | **1** | **24.246** | **350** | **3** |
| | 98,97% | 1,03% | 98,46% | 1,50% | 0,04% | 98,82% | 1,18% | 98,05% | 1,93% | 0,01% | 98,56% | 1,42% | 0,01% |
| | | **6.125** | | | **5.206** | | **6.285** | | | **6.983** | | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para la vigencia 2021, el 98,56 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.42 % 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

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | | Segundo Trimestre | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | | Resumen 2021 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco |
| Andina | 2.121 | 17 | 1 | 1.672 | 10 | 1.805 | 19 | 1.604 | 20 | - | 7.202 | 66 | 1 |
| Caribe | 749 | 33 | - | 773 | 44 | 998 | 41 | 1.905 | 41 | - | 4.425 | 159 | - |
| Centro | 1.676 | 1 | - | 1.329 | 2 | 1.700 | 14 | 1.864 | 13 | 2 | 6.569 | 30 | 2 |
| Orinoquia | 1.167 | 15 | - | 1.137 | 39 | 1.474 | 34 | 1.185 | 18 | - | 4.963 | 106 | - |
| Pacifica | 344 | 1 | - | 200 | - | 200 | - | 330 | 1 | - | 1.074 | 2 | - |
| **Total** | **6.057** | **67** | **1** | **5.111** | **95** | **6.177** | **108** | **6.888** | **93** | **2** | **24.233** | **363** | **3** |
| | 98,89% | 1,09% | 0,02% | 98,18% | 1,82% | 98,28% | 1,72% | 98,64% | 1,33% | 0,03% | 98,51% | 1,48% | 0,01% |
| | | | **6.125** | | **5.206** | | **6.285** | | | **6.983** | | | **24.599** |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2021, el 98,51 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.48 % 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

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | Segundo Trimestre | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | | Resumen 2021 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco |
| Andina | 2.104 | 35 | 1.662 | 20 | 1.789 | 35 | 1.597 | 27 | - | 7.152 | 117 | - |
| Caribe | 736 | 46 | 762 | 55 | 987 | 52 | 1.861 | 86 | - | 4.346 | 239 | - |
| Centro | 1.674 | 3 | 1.326 | 5 | 1.695 | 19 | 1.856 | 21 | 1 | 6.551 | 48 | 1 |
| Orinoquia | 1.151 | 31 | 1.090 | 86 | 1.435 | 73 | 1.180 | 23 | - | 4.856 | 213 | - |
| Pacifica | 345 | - | 200 | - | 199 | 1 | 331 | - | - | 1.075 | 1 | - |
| **Total** | **6.010** | **115** | **5.040** | **166** | **6.105** | **180** | **6.825** | **157** | **1** | **23.980** | **618** | **1** |
| | 98,12% | 1,88% | 96,81% | 3,19% | 97,14% | 2,86% | 97,74% | 2,25% | 0,01% | 97,48% | 2,51% | 0,00% |
| | | **6.125** | | **5.206** | | **6.285** | | | **6.983** | | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2021, el 97,48 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 2,51 % 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

| Direccion Regional | Primer Trimestre | | | Segundo Trimestre | | | Tercer Trimestre | | Cuarto Trimestre | | | Resumen 2021 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco | Satisfecho | Insatisfecho | En blanco |
| Andina | 2.115 | 19 | 1 | 1.662 | 14 | 6 | 1.799 | 25 | 1.602 | 21 | - | 7.178 | 79 | 7 |
| Caribe | 761 | 21 | 1 | 777 | 40 | - | 1.022 | 17 | 1.922 | 24 | - | 4.482 | 102 | 1 |
| Centro | 1.672 | 5 | 1 | 1.320 | 11 | - | 1.699 | 15 | 1.862 | 15 | 3 | 6.553 | 46 | 4 |
| Orinoquia | 1.171 | 11 | 1 | 1.154 | 22 | - | 1.474 | 34 | 1.182 | 21 | - | 4.981 | 88 | 1 |
| Pacifica | 345 | - | 1 | 200 | - | - | 200 | - | 330 | 1 | - | 1.075 | 1 | 1 |
| **Total** | **6.064** | **56** | **5** | **5.113** | **87** | **6** | **6.194** | **91** | **6.898** | **82** | **3** | **24.269** | **316** | **14** |
| | 99,00% | 0,91% | 0,08% | 98,21% | 1,67% | 0,12% | 98,55% | 1,45% | 98,78% | 1,17% | 0,04% | 98,66% | 1,28% | 0,06% |
| | | | **6.125** | | | **5.206** | | **6.285** | | | **6.983** | | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2021, el 98,66 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.28 % 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 2021 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Insatisfecho |
| ORIP | 6.007 | 118 | 5.018 | 188 | 6.109 | 176 | 6.786 | 197 | 23.920 | 679 |
| | 98,07% | 1,93% | 96,39% | 3,61% | 97,20% | 2,80% | 97,18% | 2,82% | 97,24% | 2,76% |
| | | **6.125** | | **5.206** | | **6.285** | | **6.983** | | **24.599** |

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2021, el 97,24 % de los usuarios quedo satisfecho con el servicio y atención recibida en la ORIP y el 2,76 % 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 2021.

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 430 encuestas, durante el año 2021.

# Encuestas realizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano

| Oficina de Atencion al Ciudadano | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total | | - | - | - | - | - | - | - | 110 | 110 | 110 | 100 | **430** |

Fuente: Plataforma SISG

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Como consecuencia de la pandemia creada por el Covid -19, fue necesario reemplazar la atención presencial por la atención a través del CHAT. De manera presencial se aplicaron 270 encuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano hasta el día 19 de marzo de 2020; fecha en la cual se decreto por la Alcaldía Distrital de Bogotá, el simulacro vital, posterior cuarentena y aislamiento preventivo obligatorio por parte del Gobierno Nacional.**

**Durante este periodo no fue posible realizar las encuestas a los ciudadanos. Se solicito el desarrollo a la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI, una encuesta virtual, este requerimiento entró a un estudio de viabilidad y manejo de licencias.**

**Por medio de un correo electrónico se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, la suspensión temporal del indicador "Índice de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano".**

**Por medio de la circular 492 del 29 de julio de 2021, se establece un regreso gradual a las dependencias del Nivel Central. El 12 de agosto por medio de un correo electrónico, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, la reactivación del indicador y reportar los datos a partir del cuarto trimestre de 2021.**

**Con el fin de poder aplicar las encuestas de percepción ciudadana en la Oficina de Atención al Ciudadano e ingresar la información a la Plataforma SISG.**

**Por esta razón no aparecen los datos en el cuadro superior de esta diapositiva.**

# Caracterización del ciudadano encuestado en la OAC

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Caracterizacion del ciudadano encuestado en la Oficina de Atencion al Ciudadano | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Adulto | 110 | 110 | 100 | **320** |

Fuente: Plataforma SISG

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a adultos

# Servicio utilizado por el ciudadano

| Tipo de servicio utilizado | Total | % |
|---|---|---|
| Certificado de Tradición y libertad | 122 | 38% |
| Servicio Registral | 71 | 22% |
| Servicio Notarial | 64 | 20% |
| Consulta Indice de Propietario | 39 | 12% |
| Certificado de No Propiedad | 10 | 3% |
| Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.) | 10 | 3% |
| Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras. | 4 | 1% |
| **Total** | **320** | **100%** |

El 38 % de los servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la OAC corresponde a Certificado de Tradición y Libertad.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Calificación del servicio recibido

| Dependencia Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el servicio recibido.

# Calificación de la claridad del lenguaje recibido

| Dependencia Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 100% 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 Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Calificación de la calidad de la respuesta recibida

| Dependencia Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 100% 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 Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 310 | 10 | 320 |
| | 97% | 3% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 97% 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 Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la amabilidad recibida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

| Dependencia Nivel Central | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 320 | - | 320 |
| | 100% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2021, el 100 % 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

| Regional | OFICINA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| Orinoquia | YOPAL | TENER MAS PERSONAL PARA LA ATENCION AL CLIENTE |
| | YOPAL | MAS PERSONAL |
| | YOPAL | QUE HAYA UN POCO MAS DE CELERIDAD EN LA ATENCION |
| | YOPAL | HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA ATENCION AL PUBLICO |
| | YOPAL | MAS PERSONAL PARA ATENCION AL PUBLICO |
| | YOPAL | MAS PERSONAL |
| Andina | GIRARDOTA | al recoger la escritura me dicen que es rechazada, no dieron aviso, no contestan ningun telefo, poco amigables, deja mucho que decir el servicio. |
| | GIRARDOTA | dar informacion en un tirmpo prudente con agunos radicados, que llevan mas de sesis meses. |
| | Medellin Zona Sur | Restricción x Covid 19; Oficina de Registro y Juzgados no se entendieron. |
| | Medellin Zona Sur | MEJORAR VITALIDAD |
| | Medellin Zona Sur | SOLO TENGO QUEJA DEL VIGILANTE ROMAÑA ( EMPRESA ONCOR) |
| | Medellin Zona Sur | LA UNICA OBSERVACION QUE TENGO ES QUE POR FAVOR CONTESTEN EL TELEFONO, PORQUE LLEVO SEMANAS ENTERAS MARCANDO TODAS LAS EXTENSIONES Y NO CONTESTAN. |
| | Medellin Zona Sur | QUE POR FAVOR NO HAYA TANTA TRAMITOLOGIA, QUE LE OFICIO VAYA AL JUZGADO, VUELVA A LA OFICINA, O SEA MUCHA DEMORA A VECES EN PASAR UN TRAMITE DE UN FUNCIONARIO INTERNO A OTR |
| Caribe | SAN JUAN DEL CESAR | subgerencias estas oficina carece de aire acondicionado para que preste un mejor servicio, para el usuario, por salud |
| Centro | TUNJA | MAYOR AGILIDAD EN CADA UNO DE LOS TRAMITES |
| Caribe | CARTAGENA | LAS PETCIONES DEBEN TRAMITARSE MAS RAPIDO |
| | CARTAGENA | TURNO 2020-06-6-16902 ME CITARON VARIAS VECES Y EN MI SITUACIÒN DE DISCAPCIDAD ME ES INCOMODO |
| | CARTAGENA | MEJORAR LA ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| | CARTAGENA | MEJORAR LA ATENCION AL PUBLICO |
| | CARTAGENA | POR FAVOR SEÑOR CALIFICADOR TENER EN CUENTA LAS DEVOLUCIONES QUE HACEN |
| | CARTAGENA | PONER DIGITURNOS |
| | CARTAGENA | SIGUE SIENDO DEMORADA LA ENTREGA DE ESCRITURA PUBLICA |
| | CARTAGENA | QUE LOS CALIFICADORES REVISEN BIEN LAS ESCRITURAS PARA QUE NO HAYAN TANTAS DEVUELTAS |
| | CARTAGENA | POR FAVOR LAS MAQUINAS PARA SACAR CERTIFICADOS |
| | CARTAGENA | QUE HAYAN PERSONAS COMO EL SR. RICARDO MUY IMPORTANTE QUE COLABOREN CON LAS DIFERENTES DILIGENCIAS QUE UNO HACE |
| | CARTAGENA | MAS PERSONAL PARA ATENCIÓN ALPÚBLICO, ALLI RADICA TODO EL PROBLEMA |
| | CARTAGENA | MAS PERSONAS PARA ATENCIÓN |
| | CARTAGENA | QUE EL SERVIDOR PRESENTE EN LOS MÓDULOS SEA AMABLE AMABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PRECISA DEL PORQUE NO PUEDE ATENDER AL USUARIO. AMABILIDAD POR FAVOR. |
| | CARTAGENA | MEJORAR LOS TIEMPOS, DICEN 10 DIAS Y SE DEMORAN MAS DE UN MES |
| | CARTAGENA | URGENTE MECANISMO DE ATENCIÒN PERSONALIZADO EN JURIDICA |
| | CARTAGENA | HAY QUE BUSCAR REMPLAZO CUANDO SALE EL FUNCIONARIO DE LA GOBERNACIÒN A ALMORZAR, EL HORARIO ES DE 8 A.M A 4 P.M |
| | CARTAGENA | VIRTUALIZAR MAS FUNCIONES |
| | MONTERIA | OJO QUE SE CUMPLA EL PLAZO EL CUAL SE COMPROMETE A DEVOLVER EL DOCUMENTOO EL ACTO YA EJECUTADO. CUANDO EL DOCUMENTO ES DEVUELTO POR ALGUNA ANOMALIA SEA DEVUELTO CON MAYOR BREVEDAD PORQUE EN ESTA OFICINA HACEN LO CONTRARIO DEBEN TENER PRIORIDAD PARA LA DEVOLUCIÓN. |
| | SAN ANDRES ISLA | MEJOR SI ESTOS DOCUMENTOS SE ENTREGARAN FÍSICAMENTE, TENIENDO EN CUENTA LA SITUACIÓN ACTUAL. |
| | SAN ANDRES ISLA | volver a colocar servicio datafono |
| | SAN ANDRES ISLA | RESTABLECER EL PAGO DE CERTIFICADOS DE MATRÍCULA INMOBILIARIA EN LA OFICINA CON TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO. |
| Orinoquia | ARAUCA | Adicionar otra persona para atención al cliente |
| | ARAUCA | Que los tiempos de respuesta para algunas averiguaciones mejoren; de resto de servicio recibido es excelente. |
| | ARAUCA | Una sola persona recibiendo y/o atendiendo público es insuficiente, se requiere mínimo tres |
| | ARAUCA | Que entreguen en físico los certificados de tradición. |
| | ARAUCA | Falta el aire en las instalaciones del área de caja. |
| | ARAUCA | Más aire acondicionado para el usuario, más agilidad para pagos, aparte los los bancos quitan mucho tiempo. |
| | ARAUCA | Adicionar otra persona para el servicio al cliente |
| Caribe | SINCELEJO | favor apoyar en caja\|\| |
| | VALLEDUPAR | Era mas rápido con la maquina |
| | VALLEDUPAR | Que se puedan hacer pagos con tarjetas, el efectivo paso de moda , actualicen! |
| | VALLEDUPAR | LAS INSCRIPCIONES DEBEN ESTAR LISTAS EN EL TERMINO QUE ORDENA LA LEY |
| | VALLEDUPAR | MEJORAR EN LAS ENTREGAS DE ESCRITURAS |
| Andina | BELEN DE UMBRIA | INSTALAR BAÑO PARA USUARIOS |

**Consolidado 2021**

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

| Regional | OFICINA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| Andina | Armenia | RECOMENDABLE QUE AGILICEN LA ASESORÍA RESPECTO DE LAS ACLARACIONES QUE REMITEN DE LOS JUZGADOS POR CORREO ELECTRÓNICO PARA EVITAR DESGASTES DE TIEMPO. ORDEN LOGÍSTICO |
| | Armenia | SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR |
| | Armenia | TENER UN SISTEMA QUE SE EVIDENCIE EL TURNO PARA TENER CLARIDAD CUANDO UNO TIENE UN TURNO - LA PERSONA VINO POR INFORMACIÓN SIN RECIBO, SIN NUMERO DE MATRICULA. |
| Caribe | Cartagena | ORGANIZACION EN LA ENTREGA. EMPATIA DEL PORTERO NULA. ACERTIVIDAD DEL PORTERO NULA |
| | Cartagena | DEMORA EN LA REVISION DE ESCRITURAS |
| | Cartagena | MAS AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA ENTREGAR LOS DOCUMENTOS. |
| | Cartagena | ENTREGAR UN TIQUET DE ESPERA, QUE ESTE MISMO APAREZCA EN PANTALLA, NO CREO QUE ESTEN ESCASOS LOS RECURSOS PARA ESO |
| | Cartagena | SERVICIO DE DIGITURNO, PARA MEJORAR EL SERVICIO |
| | Cartagena | RETRASO EN RESPUESTA DE TRAMITE, PROMESA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS EN 10 DIAS HABILES, DESPUES DE DOS MESES NO DAN RESPUESTA |
| | Cartagena | DARLE A CADA USUARIO UN FICHO |
| | Cartagena | NO SE SI ESTAMOS SIENDO EXIGENTES, YA QUE TENEMOS UNA BUENA LOCACIÒN, FAVOR COLOCAR TABLERO. GRACIAS |
| | Cartagena | UTILIZAR LAS REDES SOCIALES PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD DONDE ESTAN UBICADAS LANUEVA SEDE |
| | Cartagena | SIEMPRE ESTÁN ALEGANDO QUE EL SISTEMA SE CAE, ES UN VICIO MAL INTENCIONADO EN DETRIMENTO DEL USUARIO |
| | Cartagena | DEBERIAN COLOCAR SILLAS AFUERA, LAS FILAS SON ENORMES Y TOCA DE PIE |
| | Cartagena | CONSTANTEMENTE ELSISTEMA ESTA CAIDO, LOS TIEMPOS DE ESPERA SON MUY LARGOS |
| | Cartagena | CONTRATAR PERSONAL COMPETENTE, ENTRENADO Y CALIFICADO, MALA ATENCIÒN DESINFORMACIÒN |
| | Cartagena | SERVICIO MAS AGIL YA QUE SE GENERA AGLOMERACION |
| | Cartagena | MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO, AGILIZAR MAS LOS TRÀMITES |
| | Cartagena | TIEMPO DE ESPERA NO OPTIMO |
| | Cartagena | POR FAVOR DEJEN DE COLOCAR TANTAS TRABAS EN LOS TRAMITES A LOS USUARIOS A VECES ES SER MAS PRECISO Y EFICACES |
| | Cartagena | IMPLEMENTAR DIGITURNO CON MONITOR, PARA QUE EL USUARIO PUEDA VER SU TURNO |
| | Cartagena | EL FUNCIONARIO DEBE LLEGAR PUNTUAL A SU PUESTO DE TRABAJO |
| | Cartagena | TRATAR DE AGILIZAR MUCHO MAS LA ATENCIÒN DEL USUARIO, HAY MUCHA DEMORA |
| | Cartagena | ESTANDARIZAR PROCESOS, MENOS GASTOS DE PAPEL, TENER EN CUENTA LA POBLACION DE FUERA DE CARTAGENA |
| | Cartagena | MUCHA FALTA DE INFORMACION Y DEBERIAN MEJORAR LOS SERVIDORES TECNICOS. PIENSEN LAS PERSONAS TODO UN DIA EN ESTAS OFICINAS , QUE DESASTRE |
| | Cartagena | TENER UN TV DONDE COLOQUEN EL NUMERO DE TURNO Y MODULO Y TRATAR DE NO DEMORAR ESTANDO EN TURNO |
| | Cartagena | DEBEN TENER CLARO EL TIEMPO DE TRAMITE DE UN DOCUMENTO, TENGO 1 SEMANA DE ESTAR ESPERANDO RESPUESTA |
| | Cartagena | POR FAVOR ABRIR MAS VENTANILLAS DE ENTREGA DE DOOCUMENTOS |
| | Cartagena | EL SEÑOR DE LA GOBERACION DEBERIA TENER UN REMPLAZO CUANDO SALGA A ALMORZAR |
| | Cartagena | QUE LOS ABOGADOS ENCARGADOS DE REVISAR LAS COSAS, SEAN MAS CUIDADOSOS AL MOMENTO DE REVISAR LA INFORMACIÓN, PUESTO QUE EN MI CASA NO SE TUVO EN CUENTA LA FECHA DE LA SENTENCIA Y SOLO DEVUELVEN SIN REVISAR BIEN |
| | Cartagena | DEMASIADA PERDIDA DE TIEMPO EN ESPERA QUE RESPONDA EL SISTEMA |
| | Cartagena | VENTANILLA PARA JURIDICA |
| | Cartagena | ME GUSTARÍA QUE LA ENTREGA DE LAS ESCRITURAS SEA MAS RÁPIDA YA QUE TENGO TURNOS DE MARZO Y SALEN EN CALIFICACIÓN |
| | Monteria | recomiendo habilitar mas casillas de atención. |
| | Monteria | recomiendo habilitar mas casillas de atención. |
| | San Andres Isla | EL PAGO DEL SERVICIO REGISTRAL DEBERÍAN HACERSE EN LA MISMA OFICINA SIN NECESIDAD DE IR A UN BANCO. |
| | San Andres Isla | SUGIERO DISPONER DE DATÁFONO PARA PAGOS DE CERTIFICADOS Y ACTOS REGISTRALES EN ESTA OFICINA. |
| | San Andres Isla | NOTIFICAR VIA EMAIL O TELEFÓNICO ERRORES EN OFICINAS O DOCUMENTOS ENVIADOS A SU OFICINA. AGILIZAR TRÁMITES. |
| | San Andres Isla | MEJOR CONECTIVIDAD. |
| | San Andres Isla | QUE LA OFICNA CUENTE CON DATÁFONO PARA EL PAGO DE COPIAS Y DEMÁS DOCUMENTOS QUE NO SE PAGA EN LÍNEA. |
| | Valledupar | INCUMPLIMIENTO EN EL TERMINO |
| Orinoquia | San Jose del Guaviare | QUE INVIERTAN EN BUENOS SERVICIOS INFORMATICOS |
| | San Jose del Guaviare | El tiempo de respuesta de los trámites es demasiado. |
| | Arauca | Mejorar tiempo de entrega de documentos registrados, parece que hace falta personal. |
| | Arauca | Me gustaría que el tiempo de registro las escrituras fuera más corta. gracias |
| | Arauca | Como recomendación ser más reales con los tiempos de entrega de los documentos. |
| | Arauca | Disminuis tiempo que demora un registro de documento |
| | Arauca | Los tiempos de respuesta para registrar escritura publica cambiaron de 5 días hábiles a 10 y/o 15 días hábiles lo cual retraso mucho los procesos |
| | San Martin | MUY POCO PERSOLA PARA TENCION AL PUBLICO TENER EN CUENTA LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO |

Fuente: Plataforma SISG

**Segundo trimestre 2021**

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Andina

**APIA**

ampliación de cupos en los corresponsales Bancolombia

**PEREIRA**

atiende sin tapabocas

esta muy demorado el tramite de la escritura

se demora mucho para atender

## Centro

**BOGOTA ZONA SUR**

DEBERÍA HABER UN FUNCIONARIO QUE ORIENTE PARA LOS TRAMITES

EL SERVICIO EN EL DESPACHO DEL REGISTRADOR (PÉSIMO) CORRUPCIÓN , COMO ES POSIBLE QUE DURE 10 DÍAS FIRMANDO

EL SERVICIO ES BUENO

EN ARAS DE UN MEJOR FUNCIONAMIENTO CREO QUE SE DEBE ANIMAR A LOS USUARIOS UNA ADECUADA ORGANIZACIÓN DE SU ATENCIÓN Y SERVICIO

mas atención con los documentos, por un pequeño error no se sabe de cual funcionario, un tramite de 15 días se demora 6 meses perjudicando al usuario

MUY BUENO

ORDEN EN LA ASIGNACIÓN DE TURNO MUY REGULAR

QUE LA ATENCION SEA APARTIR DE LAS 7

QUE SEA MAS RÁPIDA LA ENTREGA DE LIQUIDACIONES PARA PAGAR

QUE SEAN RÁPIDOS PARA NO DEJAR ACUMULAR LA GENTE

SE ESTA DEMORANDO LA DEVOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS, YA CUANDO LOS REGISTROS APARECEN EN EL SISTEMA APARECE LISTA PARA LA ENTREGA PERO NO ESTA

TANTOS REQUISITOS EN TRAMITE ESTROPEAN LAS DILIGENCIAS SI SE TRAE EL DOCUMENTO REQUERIDO DEBERÁN TRAMITARLA MEDIDA NO PEDIR REQUISITOS ADICIONALES, PÉSIMO SERVICIO

YO SUGIERO QUE LOS SERVICIOS DE REGISTRO FUERAN A MAS CORTO PLAZO

**OCAÑA**

mucha demora en reclamar la escritura e injustificada

**PIEDECUESTA**

DEBE TENER OTRA PERSONA QUE AYUDE ATENDER EL PÚBLICO YA QUE ES MUCHO FLUJO DE GENTE Y LA PERSONA NO DA A ABASTO.

Me parece inoficioso y molesto tener que llenar encuestas que no tienen ningún sentido o beneficio para el usuario. Demasiada demora en el registro de documentos.

MEJORAR TIEMPO DE ESCRITURA REGISTRADAS DE ENTREGA

Ofrecer mas funcionarios para la atención al público puesto que cuando se llena la oficina 1 sola persona no puede.



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

**Orinoquia**

**ARAUCA**

FALTA AIRE ACONDICIONADO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**SAN MARTIN**

agilidad para el usuario
aligerar la entrada a la oficina
celeridad en la entrega de escrituras
colocar personal para no mojarnos mientras esperamos el turno afuera
servicio de caja para pagos
(en blanco)

**VILLAVICENCIO**

AGILIDAD EN OFICIOS INTERNOS PARA CONTINUIDAD EN TRAMITES DE REGISTRO DE ESCRITURAS
AGILIZAR LA ATENCION EN EL PROCESO DE REGISTRO SE ESTA DEMORANDO MUCHO TIEMPO
AL MOMENTO DE HACER EL REGISTRO DE LA ESCRITURA NO HAY SISTEMA
AL SEÑOR DAGOBERTO LE DEBEN COLOCAR MAS PERSONAL POR EL VOLUMEN ALTO DE USUARIOS
AUMENTAR EL NUMERO DE FUNCIONARIOS PARA QUE LA ATENCION SEA MAS RAPIDA
AUMENTAR LOS CUBICULOS DE ATENCION CON PERSONAL PUES LAS FILAS SON ENORMES
BUENA ATENCION
COLOCAR MAS PERSONAL PARA UNA MEJOR ATENCION
CONTRATAR MAS PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR LOS PROCESOS ,AUN ASI EL, PERSONAL QUE ESTA PRESTANDO EL SERVICIO ES MUY PROFESIONAL Y AMABLE SOLUCIONAN PROBLEMAS FUNCIONARIA DE LA 8
DESPUES DE RADICADO LA AGILIDAD EN EL TRAMITE INTERNO,ESO DEPENDE DE LA ECONOMIA DEL PAIS CIRCULE
EN DIAS PASADOS REALICE UN TRAMITE DE REGISTRO DE UN BIEN Y EL TIEMPO ERA 15 DIAS HABILES Y SE DEMORARON MES Y MEDIO FALTA PERSONAL
ES NECESARIO MAS PERSONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO
FALTA PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR LOS PROCESOS Y MEJORAR LA ECONOMIA
LOS TRAMITES DE RADICACION SON MUY DEMORADOS TANTO EN RADICACION COMO PERSONAL YA QUE NO DAN ABASTO PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS DIARIAS QUE VIENEN A REALIZAR ALGUN TRAMITE, ES MUY DEMORADA Y AGOTADA LAS FILAS Y FUERA DE ESO EL TIEMPO DE SALIR ESCRITURAS
MAS CAJEROS PARA MEJORAR EL SERVICIO MEJORAR EL SISTEMA EL TIEMPO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO REGISTRADO MUCHA DEMORA
MAS PERSONAL PARA LOS TRAMITES SEAN MAS RAPIDO EN CUANTO A CALIFICACION
MEJORAR LOS TIEMPOS EN LA CALIFICACION DE LOS DOCUMENTOS
MI OBSERVACION VA PARA EL SEÑOR CELADOR MUY INTRANSIGENTE E INCONSIENTE DEBERIA DAR FICHAS A LAS PERSONAS QUE LLEGAN DESDE LAS 3 PM PARA QUE ALCANSEN A ENTRAR
MI SUGERENCIA ES CUMPLIR CON LOS PALZOS ACORDADOS Y NO HACERLE PERDER EL TIEMPO A UNO DE IR Y VENIR PORQUE LAS ESCRITUURAS NO ESTAN
NO ESTA LA ESCRITURA DESPUES DE UN MES
NO ESTA MI REGISTRO MAS PERSONAL MALO EL TIEMPO DE ENTREGA
NO ESTAN LAS ESCRITURAS DESPUES DE UN MES
NO SABEN
RADIQUE UN RECURSO, PARA CORRECCION POR TERCERA VEZ
SACAR A TIEMPO LOS TURNOS DE REGISTRO
SOBRE TURNOS ME ACLARO
URGENTE MEJORAR EL INTERNET EL SISTEMA NO FUNCIONA COMO DEBERIA PARA LA ATENCION AL PUBLICO

**YOPAL**

AGILIZAR EL REGISTRO DE DOCUMENTOS NO MAS DE 5 DIAS
CONTINUAR Y COLOCAR MAS FUNCIONARIOS COMO LA SEÑORA QUE ME ATENDIO
EXCELENTE SERVICIO
FUERA EXELENTE SI NO HUBIERA TANTA DEMORA
QUE LO LLAMEN EN CASO DE ERRORES O CUANDO YA ESTA LISTO
QUE NO SE DEMORE TANTO UN TRAMITE.
TARDAN MUCHO TIEMPO EN REGISTRO DE ESCRITURAS



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

**Caribe**

**CARTAGENA**

AGILIZAR LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS PORQUE TENGO TURNOS CON FECHA DE MARZO Y NO LOS ENTREGAN.
AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN HUBO DEVOLUCIÓN POR UNA HIPOTECA QUE YA HABIA SIDO CANCELADA Y SE TUVO QUE HACER EL PROCESO NUEVAMENTE
ARREGLAR E SISTEMA
COLOCAR MAS MODULOS
colocar mas ventanillas para entrega de documentos
COLOCAR UN DISPENSADOR DE AGUA
crear otros puntos de atencion en la ciudad
CUANDO EL USUARIO LLEGUE A VENTANILLA HACER CONTACTO VISUAL Y SUSPENDER EL TELEFONO POR UN MOMENTO
DAR RESPUESTA MAS RAPIDAS
DEBEN COLOCAR UNA PANTALLA GENERADORA DE TURNOS
DEBEN ENTREGAR EL CERTIFICADO PRESENTANDO EL NUMERO DE CEDULA
DEBEN PONER UN TABLERO CON TURNO PARA QUE LOS FUNCIONARIOS NO TENGAN QUE GRITAR
DEMORAN PARA EL REGISTRO Y ENTREGA DEL CERTIFICADO
el señor de la gobernacion deben remplazarlo cuando salga a almorzar
EL TIEMPO ES MUY LENTO EN LOS DIGITURNOS
HABILITAR OTRA CAJA PARA INGRESO DE ESCRITURAS
HABOLITAR MAS VENTANILLA PARA RETIRO DE DOCUMENTOS
HACER CHEQUEO A LAS SILLAS DE RECEPCION ESTAN SUELTAS
HAY VARIOS FUNCIONARIOS QUE NO SABEN EXPLICAR
INFORMAR MEDIANTE CORREO- MENSAJE DE TEXTO- EL ESTADO ACTUAL O REALIZADO DEL TRAMITE SOLICITAR UNA INFO O SOLICITUD PORLA WB, DA LUGAR A UN ACTO ADMINISTRATIVO, LO CUAL ES LENTO, DEMORADO Y BUROCRATICO... DAN GANAS DE LLORAR.
INSTALAR DIGITURNO
MEJORAR EN EL TIEMPOD E ENTREGA DE LAS ESCRITURAS
MEJORAR LA AGILIDAD EN LA ATENCION
MI SUGERENCIA ES LA SIGUIENTE: EN CADA MOODULO DEBE HABER ATENCION PERSONALIZADA PARA AGILIAR LA ATENCIÒN. HAY MUCHOS MODULOS VACIOS. LOS FELICITO PORQUE TIENEN UNA BUENA APLICACION DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD
NO SE CUMPLIÒ CON LA FECHA DE LA ESCRITURA
que cumplan con los tiempos del tràmite
QUE TODAS LAS VENTANILLAS SEAN PARA REGISTRO
QUE TODOS LOS SERVIDIRES CUMPLAN SU FUNCIÒN COMA TRABJADOR. TENER UN BUEN SISTEMA PARA TRABAJAR BIEN. SE CAE MUCHO EL SISTEMA
RRECIBIRLAS ESCRITURASPOR BLOQUES NO DE DOS EN DOS
SER MAS CLAROS EN LAS RESPUESTAS A TRAVES DE CORREOS ELECTRONICOS Y MENOS TARDIAS
TENER FUNCIONARIO TODO EL TIEMPO CONTINUO Y MEJOR RED DE INTERNET PORQUE SIEMPRE PASA CAIDA LA LINEA
TENER UN CAJERO SUPLENTE PARA CUANDO ESTE MUY LLENO
tener un ty para turnos
TENGO ESCRITURAS DESDE EL MES DE MARZO

**MONTERIA**

CONTRATAR MAS PERSONAL PORQUE EL FLUJO DE PÚBLICO ES DEMASIADO PARA LOS EMPLEADOS QUE ESTAN EN ESTE MOMENTO.
mas apoyo a los funcionarios de registro.
mas apoyo al personal de trabajadores de la oficina de orip monteria.
mayor personal para atención al público en recepción de tramites de registro de escritura - embargo - desmbargos etc.

**SAN ANDRES ISLA**

EL HORARIO DEBE SER HASTA LAS 6:00 P.M
S.N.R.: DEBEN PRESTAR MAS ATENCIÓN A LA OFICINA DE SAN ANDRÉS ISLA. NO TIENE ESCANER Y FOTOCOPIADORA, ES UNA VERGUENZA, COLOMBIA TAN RENOMBRADA Y USTED HACIENDO ESTO, ME PARECE QUE ES SOLAMENTE A S.A.I. UNA OFICINA DE RECAUDO PARA EVITAR IR A OTRO ESTABLECIMIENTO.

**SINCE**

sillas en el sitio de espera para mejor comodidad de los usuarios

**VALLEDUPAR**

Hace falta el aire acondicionado



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

**Andina**

**DOSQUEBRADAS**

Habilitatr otra entidad para el recaudo

**MANIZALES**

LA DEMORA EN LA OFICINA ME ESTA PERJUDICANDO UN NEGOCIO URGENTE.

**PEREIRA**

DEMORA MUCHO EL TRAMITE DE REGISTRO

muy grocero en la atencion, "malo - remalo"

NO ESTAN LOS FUNCIONARIOS EN LAS VENTANILLAS, LA ATENCION ES MUY LENTA

NO HAY FUNCIONARIO EN LA VENTANILLA POR MAS DE 30 MINUTOS

**Pacifica**

**SEVILLA**

los tiempos y respuestas fueron adecuados frente a la prestación del servicio

**SILVIA**

cambial el pago en bancolombia esta muy lejos

dificultad en la diligencia en cuanto al pago de los servicios solicitados .

el pago de bancolombia es muy retirado de la oficina por favor cambiarlo

el pago del servicio en el mismo sitio.

falto el tinto

mejorar en la atención y explicación a las personas

prestar el servicio otro dia

se recomienda que el pago vuelva hacer en la oficina.



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

**Caribe**

**BARRANQUILLA**

SOLICITUD CANCELACIÓN y CIERRE FOLIO MATRICULA 040-89621

**CARTAGENA**

AGILIDAD EN CALIFICACION DE LOS ACTOS
ATENDER PUBLICO MAS DIAS
COLOCAR DIGITURNOS
COLOCAR SISTEMA DE TURNOS
DEBEN MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
DEBERIAN REALIZAR UN INSTRUCTIVO CON TODOS LOS TRAMITES
DEMORA EN EL ESTUDIO DE ESCRITURAS
DEV DINERO GOBERNACION
DIGITURNO
EL TRAMITE DEMORA DEMASIADO
FAVOR REVISAR LOS DOCUMENTOS ANTES DE RECHAZARLOS
IMPORTANTE COLOCAR DIGITURNO
MAS FUNCIONARIOS POR EL EXCESO DE TRABAJO
MAS SILLAS
MEJORAR Y AUMENTAR LA ATENCION DE JURIDICA
NUNCA HE TENIDO NINGUN PROBLEMA
PONER MAS SILLAS PARA LAS PERSONAS MAYORES
SISTEMA DE TURNOS
SOMETER A TODOS LOS FUNCIONARIOS A CONCURSO DE MERITOS NO MAS POLITICA
TABLERO DE TURNOS

**EL BANCO**

DEFICIENTE SERVICIO DE INTERNET Y SOPORTE TÉCNICO, LO CUAL HACE QUE LOS FUNCIONARIOS NO PUEDAN TRABAJAR DE LA MEJOR MANERA.
QUE SE UNIFIQUE EL PAGO DEL IMPUESTO DEPARTAMENTAL Y REGISTRAL, PARA EVITAR PERDIDA DE TIEMPO AL USUARIO

**SAN ANDRES ISLA**

DATÁFONO PARA PAGAR DIRECTAMENTE EN LA OFICINA.
DEBEN FACILIAR EL PAGO, EL SERVICIO REGISTRAL MEIDANTE TRANSFERENCIAO DATÁFONO. hE PERDIDO 40 MINUTOS HACIENDO FILA EN UN BANCO POR ESE TRÁMITE.
EXPEDICIÓN DE LIBERTAD Y TRADICIÓN EN LA OFICINA.
OJALA LA ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS FUERA DE STA MENERA. GRACIAS.
SERÍA BUENO QUE PUDIERA ATENDER EN ESPAÑOL E INGLÉS.
SERVICIO DE PAGAR CON TARJETA EN OFICINA.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO, PRESTE MÁS ATENCIÓN A SAN ANDRES ISLA.

**SANTA MARTA**

considero que al dar respuesta a mi solicitud incurren en omision de no estudiar los documentos anexos.



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

| Centro | |
|---|---|
| **GIRARDOT** | |
| | NO SE SBE ABSOLUTAMENTE NADA |
| **PIEDECUESTA** | |
| | Mas funcionarios para la atención al público. |
| **SALAZAR DE LAS PALMAS** | |
| | Las modificaciones de la Oficinas de Instrumentos Públicos se agilizan por la atención que he recibido |
| | que ojala en otras oficinas del país o municipio fueran igual a la atención y fuera un ejemplo a seguir la de Salazar de las Palmas, por su amabilidad, y calidad humana en la atención. felicitaciones |
| **SAN VICENTE DE CHUCURI** | |
| | la atención, servicio y amabilidad es excelente |
| **SOCORRO** | |
| | Deberia haber una caja en la oficina para recibir los pagos y no tener que desplazarse a otro lugar. |
| | El nuevo sistema de pago es mas tedioso, al momento de generar el PIN de pago se demora mucho. |
| | Es una entidad del estado que presta sus servicios oportuno con orientacion y solucion al usuario. |
| | Mantener el buen servicio que tienen. |
| | Mejoarar la actitud de los funcionarios ser mas carismaticos |
| | Que las tarifas de estos servicios no suban, en los ultimos años han subido exageradamente. Gracias |
| | Que no cambien su atencion y mejoren cada dia para que tengan una buena referencia. |
| | Seria bueno facilitaran el numero de matricula. |
| **TUNJA** | |
| | AGILIDAD EN LA ATENCIÓN Y CLARIDAD EN LOS PROCESOS. |
| | AUMENTAR EL NUMERO DE FICHAS. |
| | DEBERÍAN TENER UNA VENTANILLA ADICIONAL, LAS PERSONAS SON MUY AMABLES PERO NO SON SUFICIENTES PARA LA CANTIDAD DE USUARIOS, AUMENTO EL TIEMPO DE TRAMITE. |
| | falta funcionarios, demora de 2 horas |
| | HAY QUE AGILIZAR EL INGRESO A LAS OFICINAS. |
| | LA FILAS ANTES DE INGRESAR A LOS MÓDULOS SON TERRIBLES, POR FAVOR MEJORAR EL SISTEMA DE INGRESO, NO PODEMOS ESTAR SIN ALMUERZO DESPUÉS DE LAS 3 :00 PM POR FILAS. |
| | MAS PERSONAL |
| | MAS VENTANILLAS DE DESPACHO |
| | MAYOR PERSONAL PARA QUE LA ATENCIÓN SEA MAS ÁGIL E IGUALMENTE NO SEA UNA SOLA PERSONA ATENDIENDO POR LA CARGA LABORAL. |
| | NO DEMORAR LOS TRAMITES. |
| | POR EL MOMENTO A SIDO EXCELENTE MUCHAS GRACIAS. |
| | UBICAR MAS FUNCIONARIOS YA QUE EL FLUJO DE PERSONAS ES BASTANTE Y SE PRESENTA MUCHA DEMORA. |



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

**Orinoquia**

**ARAUCA**

APESAR DE LA FALTA DE PERSONAL HAN SIDO RAPIDO EN LOS PROCESOS

Hace falta aire acondicionado en atención al usuario ya que es muy caloroso y la señora de caja sufre por calor insoportable, se le agradece que solucione ese inconveniente gracias.
Mantenimiento de aire acondicionado
Opciones a través de la pagina Web-divulgación a la comunidad
piensa que la entrega las escrituras es mucho tiempo 10 días
se le felicita a la servidora para su amabilidad
Se observa que hace falta personal para agilizar la atención al público
Seguir como van y no cambiar, ya que hacen una buena atención.
tiempos de respuestas de los servicios muy demorados, habilitar una sala de espera bien cómoda para los usuarios

**MITU**

LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LA COLOQUE REGULAR POR QUE EL INTERNET ES PESIMO. MEJORAR LA PARTE DL INTERNET Y DISMINUIR TRAMITES AL USUARIO.
MEJORAR EL INTERNET
MEJORAR EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD, PARA HECER MAS AGIL EL PROCESO.
SE DEMORA MUCHO EL USUARIO PARA RECIBIR EL CERTIFICADO YA QUE LAS FUNCIONARIAS DICEN QUE SE CAE MUCHO EL INTERNET

**MOCOA**

ACTUALIZAR METODOS ELECTRONICOS AL TENOR DE LAS GRANDES CIUDADES
AGILIZAR MAS LA ENTREGA DE ESCRITURAS PUBLICAS
AMPLIAR LA PLANTA E PERSONAL
ES NECESARIO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE CERTIFICADOS DE TRADICION

EXPEDIR CERTIFICADOS DE TRADICION PARA LOS QUE NO PODEMOS COMPRARLO POR LINEA
FALTA DE PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE
FALTA PERSONAL PARA LA ATENCION
MAS AGILIDAD EN CUANTO A LAS RESPUESTAS
NO TODOS TENEMOS ACCESO A LA TECNOLOGIA PARA SACAR CERTIFICDOS EN LINEA, PARTICULAR ES MUY COSTOSO UN CERTIFICADO DE TRADICION
OTRA PERSONA QUE AYUDE EN POR MOTIVO DE MUCHO TABAJO

POR FAVOR CUANDO HAYA UNA DEVOLUCION DE UNA ESCRITURA, HUBIERA LA OPCION DE SUBSANAR POR MOTIVO QUE SI HAY DEVOLUVION SE DEBE PAGAR NUEVAMENTE EN NOTARIA...
QUE EL ESTADO LES MEJORE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

**PUERTO LOPEZ**

PARA MI CONCEPTO ESTAMOS BIEN MUCHAS GRACIAS

**SAN MARTIN**

deben dar fichas a las personas para mejorar la atencion es mas ordenado
habilitar mas modulos porque llega bastante gente en esoera del servicios
la atencion en ventanilla es demorada
solo la caja dos funciona para tanta gente que llega a radicar

**YOPAL**

LA REGISTRADORA DEMORA MUCHO LOS TRAMITES
MAS RAPIDO LA REGISTRADA
MEJOR AGILIDAD EN EL REGISTRO DE ESCRITURAS,BUENA AMABILIDAD Y SERVICIALIDAD DEL PERSONAL



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. |