INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
NIVEL CENTRAL - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
NIVEL REGIONAL – DIRECCIONES REGIONALES

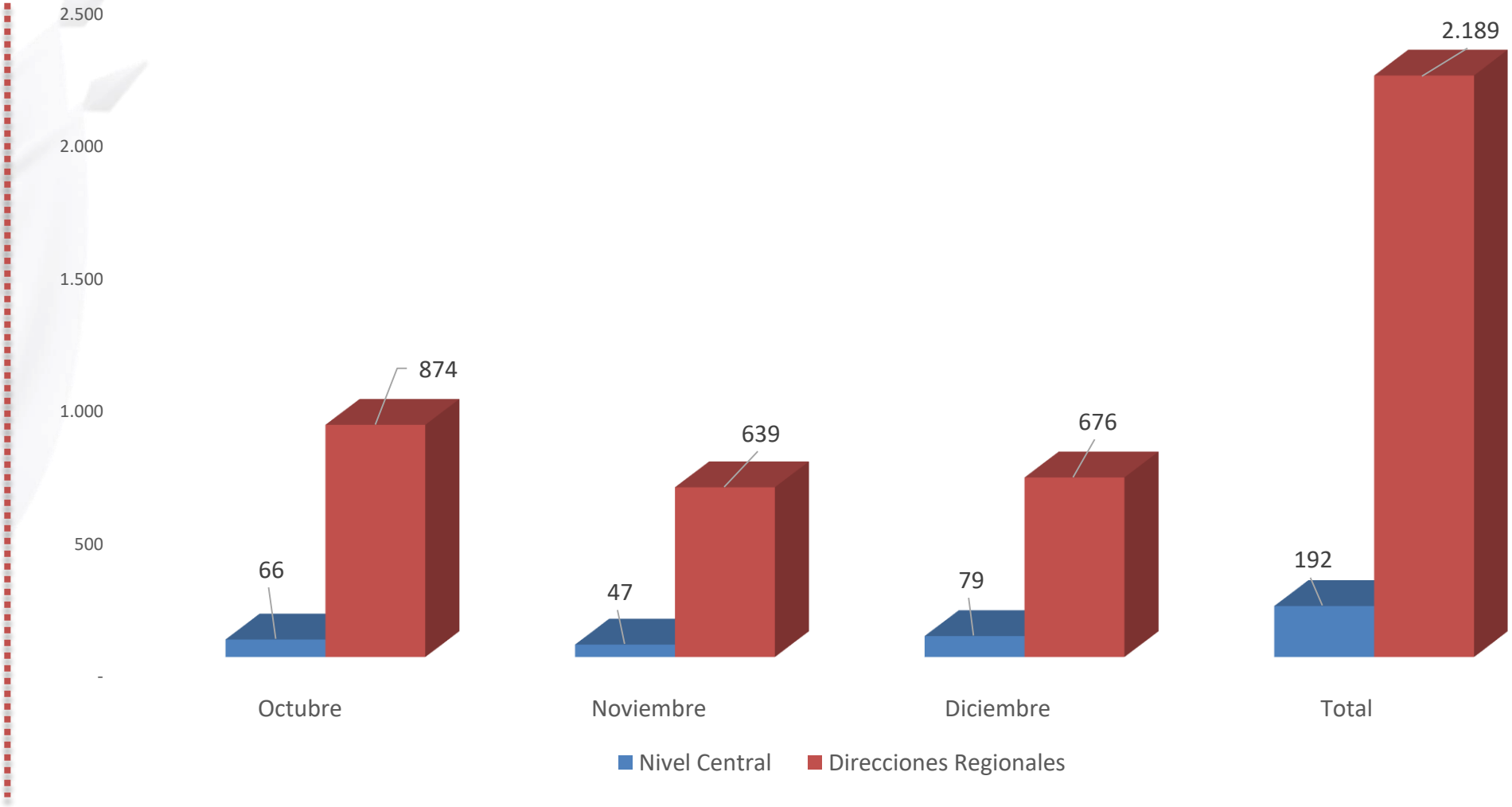
CUARTO TRIMESTRE 2018

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Encuestas aplicadas a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

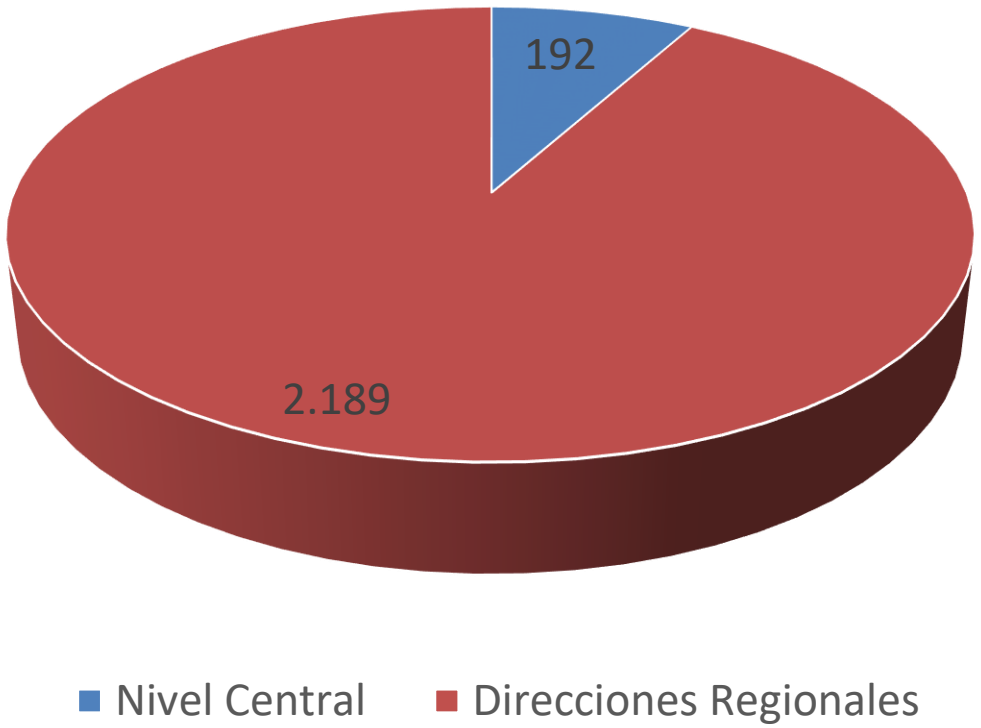
Total de encuestas realizadas por mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Nivel Central	66	47	79	192
Direcciones Regionales	874	639	676	2.189
Total	940	686	755	2.381



Encuestas aplicadas a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total de encuestas realizadas en el trimestre	Total
Nivel Central	192
Direcciones Regionales	2.189
Total	2.381



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Numero de ORIPs en cada jurisdiccion
Andina	50
Caribe	30
Centro	70
Orinoquia	18
Pacifica	28
Total	**196**

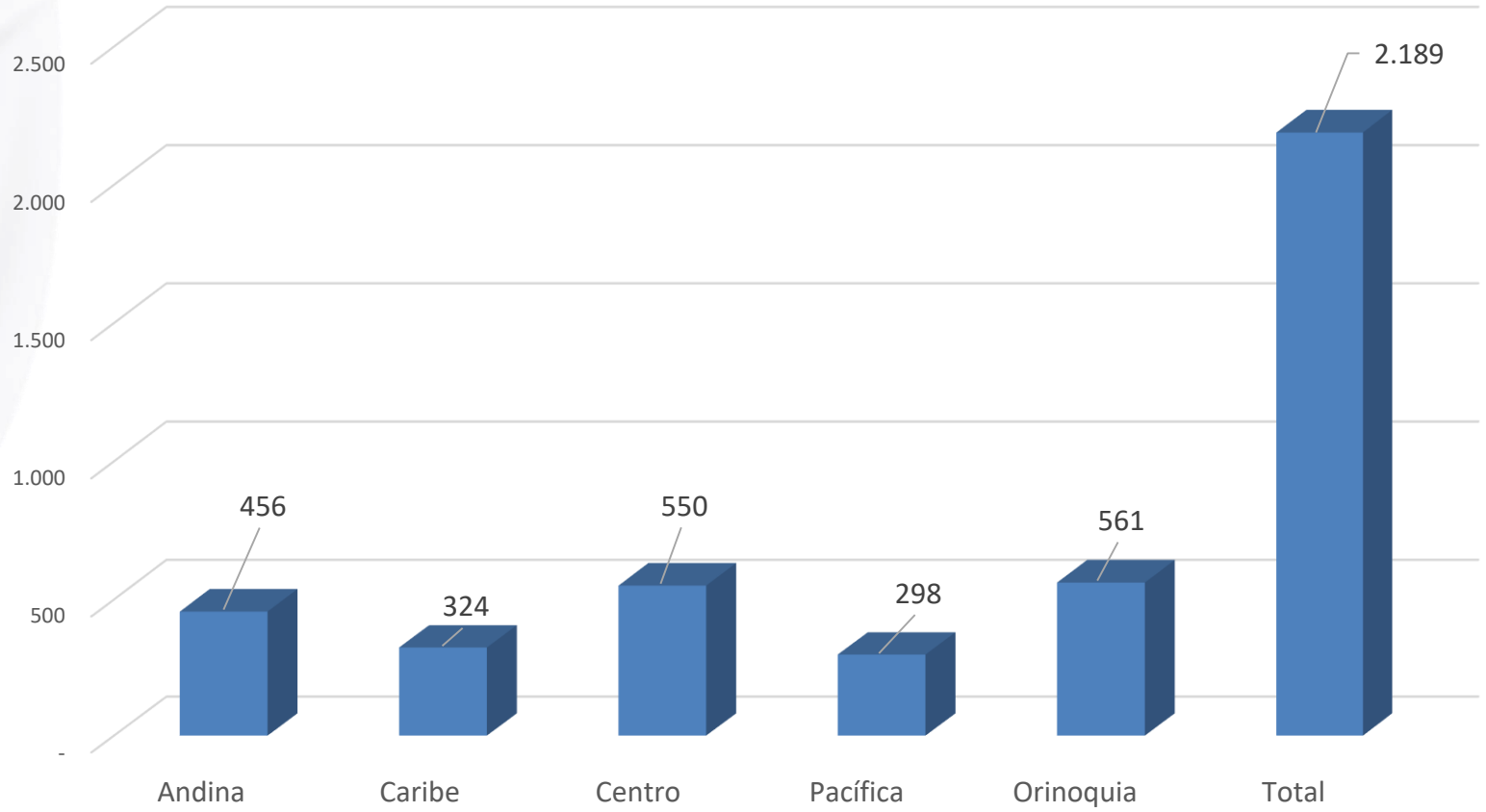
ORIP que ingresaron la información	ORIP que NO ingresaron la información
21	175

ORIP	Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Agua de Dios	Centro	4	-	-	4
Arauca	Orinoquia	63	40	23	126
Barbacoas	Pacífica	17	7	14	38
Bogota Zona Centro	Centro	18	17	21	56
Cali	Pacifica	47	-	-	47
Caloto	Pacifica	50	50	30	130
Cartagena	Caribe	61	60	61	182
Chinacota	Centro	52	51	52	155
Corozal	Caribe	16	2	23	41
Girardota	Andina	87	61	85	233
Ipiales	Pacífica	-	-	32	32
La Cruz	Pacifica	17	17	17	51
Leticia	Orinoquia	44	45	43	132
Manizales	Andina	75	75	73	223
Mocoa	Orinoquia	40	35	34	109
Salazar	Centro	12	26	1	39
San Andres Isla	Caribe	18	17	17	52
San Gil	Centro	68	67	67	202
San Jose del Guaviare	Orinoquia	59	57	78	194
Valledupar	Caribe	49	-	-	49
Vélez	Centro	77	12	5	94
	21	874	639	676	2.189

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

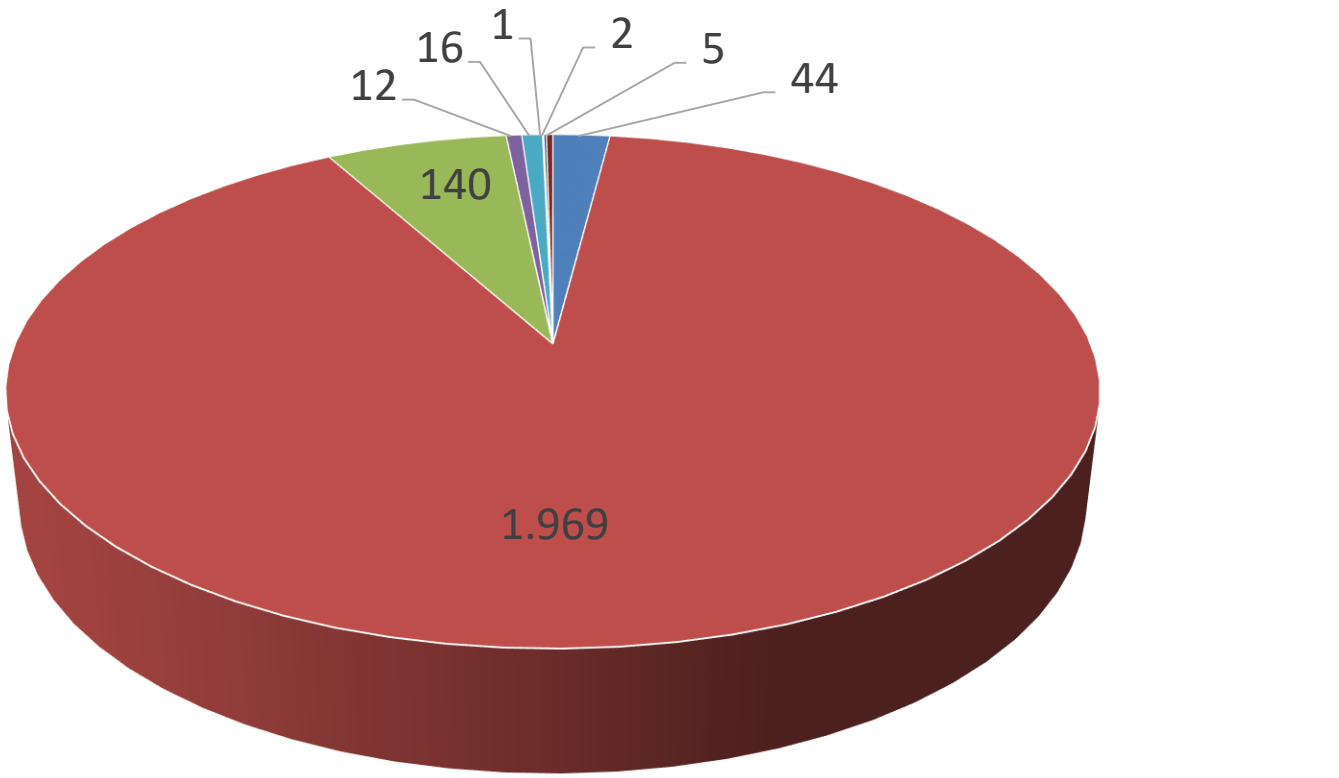
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direcciones Regionales	Total	Porcentaje
Andina	456	21%
Caribe	324	15%
Centro	550	25%
Pacífica	298	14%
Orinoquia	561	26%
Total	**2.189**	100%



Caracterización de ciudadanos que usaron los servicios en las ORIP

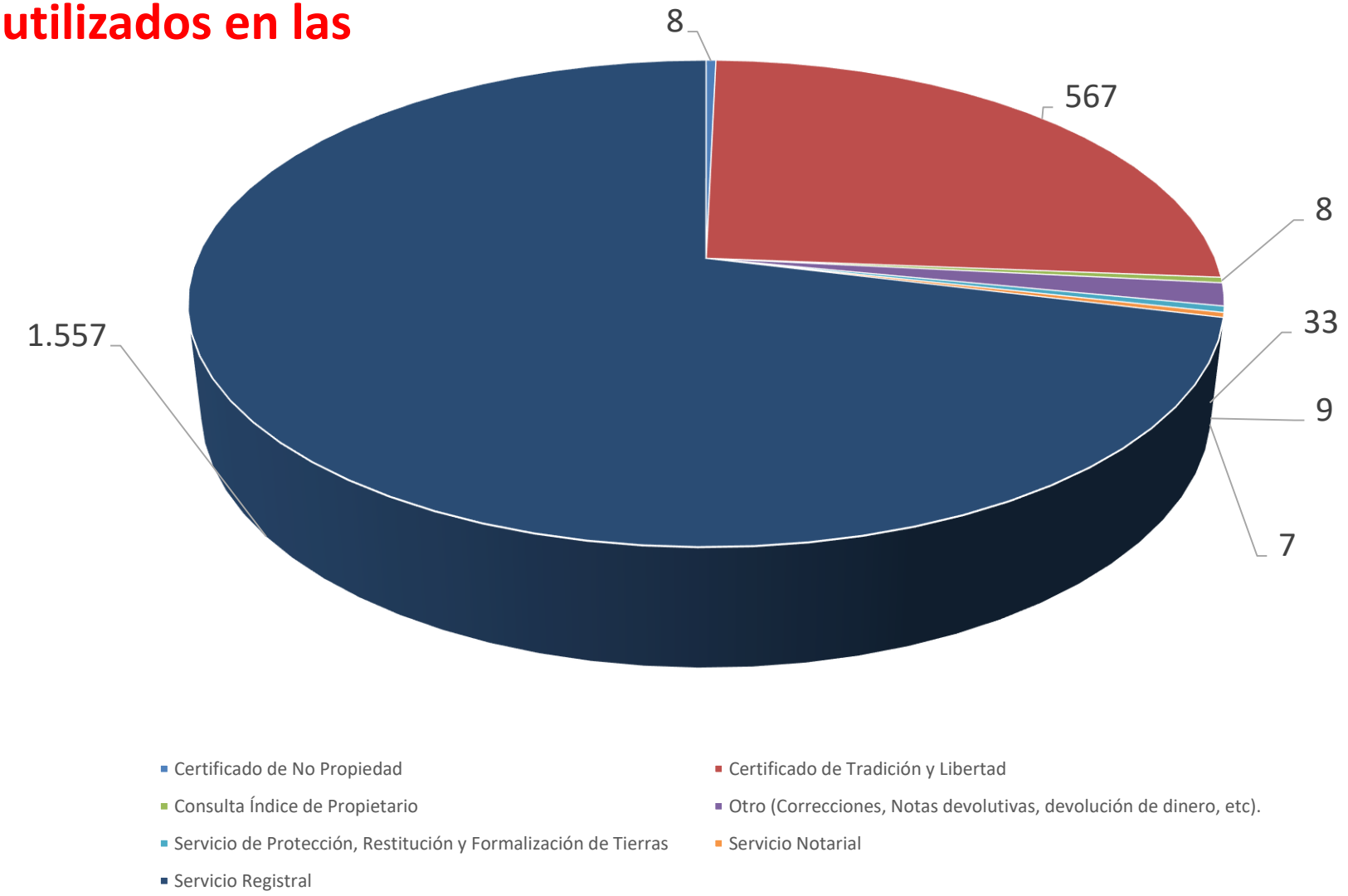
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tipo de ciudadanos encuestados en el trimestre	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condición de discapacidad	Veterano de la fuerza pública	Víctima del conflicto armado	Total
Información reportada	44	1.969	140	12	16	1	2	5	2.189
Total	2%	90%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	100%

Servicios y/o tramites utilizados en las ORIP

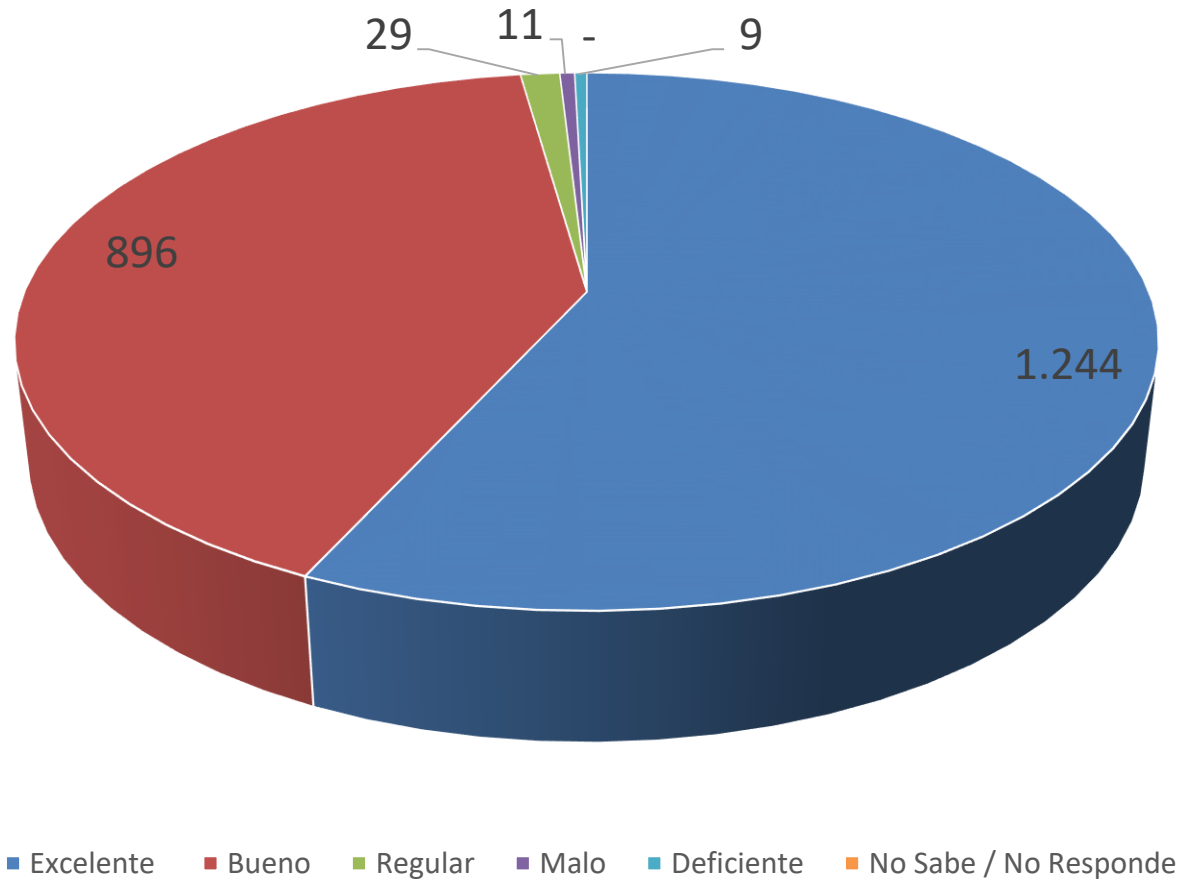
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Servicio utilizado por el ciudadano encuestado	Certificado de No Propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Índice de Propietario	Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc).	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras	Servicio Notarial	Servicio Registral	Total
Información reportada	8	567	8	33	9	7	1.557	2.189
Total	0%	26%	0%	2%	0%	0%	71%	100%

Calificación del servicio recibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificacion del servicio recibido en la ORIP	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.244	896	29	11	9	-	2.189
Total	57%	41%	1%	1%	0%	0%	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la ORIP	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	100	22	4	-	-	-	126
Barbacoas	35	2	1	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	10	22	8	9	7	-	56
Cali	17	26	2	1	1	-	47
Caloto	86	44	-	-	-	-	130
Cartagena	73	100	7	1	1	-	182
Chinacota	113	42	-	-	-	-	155
Corozal	31	10	-	-	-	-	41
Girardota	123	107	3	-	-	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-	-	51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	141	80	2	-	-	-	223
Mocoa	82	27	-	-	-	-	109
Salazar	37	2	-	-	-	-	39
San Andres Isla	41	11	-	-	-	-	52
San Gil	103	99	-	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	59	135	-	-	-	-	194
Valledupar	17	32	-	-	-	-	49
Velez	58	34	2	-	-	-	94
Total	1.244	896	29	11	9	-	2.189

Comentarios sobre el servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Comentarios sobre la calificación del Servicio
Bogotá Zona Centro	1. Muy clara y exacta 2. Los empleados se paran cada 5 minutos del puesto se van del puesto y chateando con el celular tarde hora y media para registrar 3. El servicio es bueno pero se levantan mucho del puesto de trabajo no lo digo por el señor ernesto lo digo por observación
Cali	1. Me pareció muy bueno el servicio 4. Mucha demora en la calificación del documento 2. No es efectivo ni eficaz, perdí tiempo, no imprimen certificados de documentos devueltos 3. Demora entrega documentos 4. Me devuelven varias veces por motivos diferentes el mismo documento 5. Mucha demora en la calificación de documento
Caloto	1. Excelente servicio de atención y rápido manejo del papeleo
Cartagena	1. Calor – Instalaciones muy pequeñas (cambiar método de atención) 2. Excelente servicio, explicación debida 3. Presente desistimiento de un recurso y ya van 22 días y no ha sido posible obtener respuesta 4. Actuación administrativa 5. No explican el por qué de la devolución de los documentos 6. La atención ha mejorado. Hay que tratar de agilizar los trámites 7. Amabilidad de la persona encargada, claridad y calidad de respuesta eficiente 8. Excelente la atención en jurídica. Deficiente el trámite de registro 9. Toda la información solicitada fue dada con excelencia

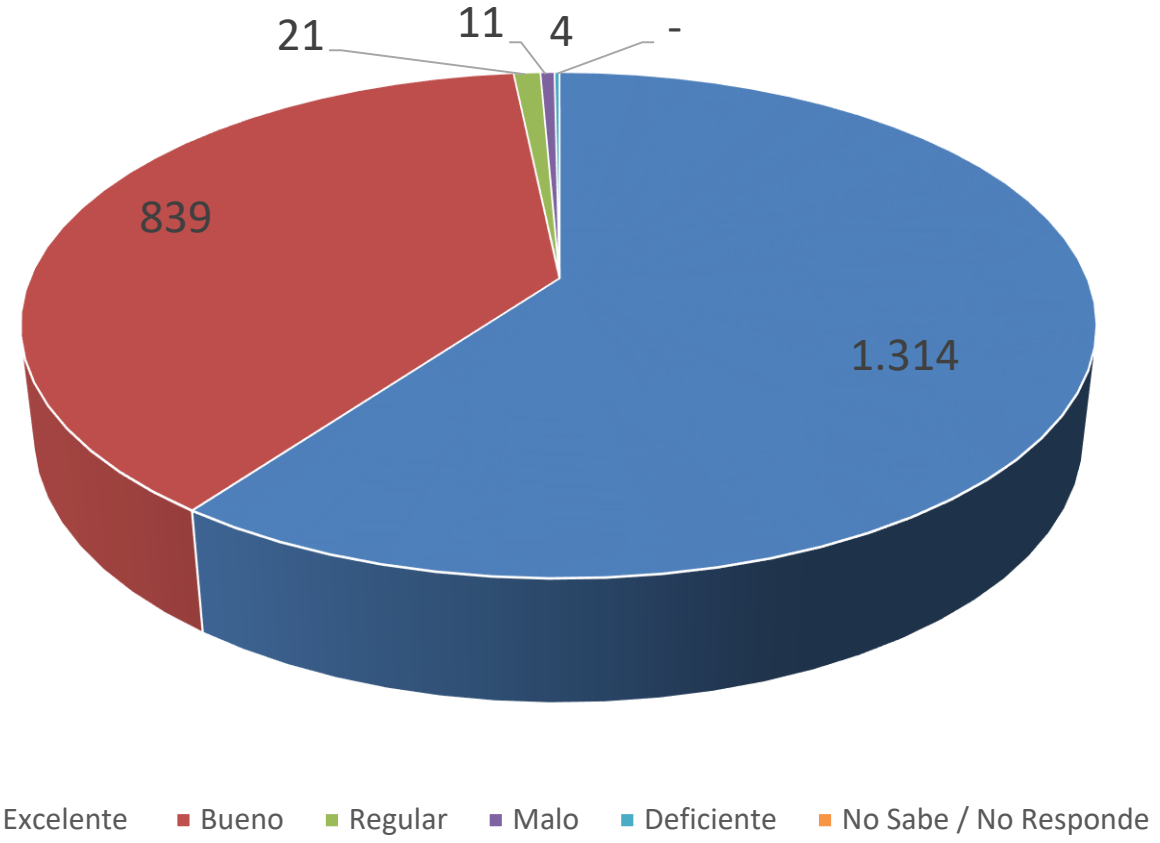
Comentarios sobre el servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Comentarios sobre la calificación del Servicio
Chinácota	1. Por la disponibilidad al momento de prestar el servicio excelente 2. Rápido y buena atención3. EXCELENTE 4. Excelente 5. Excelente por que es rápido y efectivo 6. Eficiente servicio 7. Muy buen servicio 8. Claro y preciso 9. Excelente 10. Muy bueno y rápido el servicio 11. Respuesta y servicio de inmediato
Corozal	1. En ciertas épocas del año hay mucha solicitud de certificado en esos momentos debe poner un auxiliar para agilizar 2. Corrección de matricula 3. Me atendieron con esmero y prontitud 4. Excelente atención, sentido de pertenencia por la institución 5. Muy amable en la atención, ,muy eficaces y respetuosos
Girardota	1. Muy Buena. 2. Excelente Servicio por parte del Funcionario.
Mocoa	1. La funcionaria se esfuerza por atender pese a la cantidad de usuarios 2. Su atención fue clara precisa y amable 3. Atención clara y eficiente. Entrega en tiempo estipulado 4. A pesar de estar sola atendiendo público, logra solucionar inquietudes y cumplir con sus tareas
Salazar	1. Todo fino 2. Muy buena disposición, amabilidad y buena asesoría de los servicios 3. Muy bueno 4. Buena presentación y buena atención 5. Muy amable y colaboradora, excelente servicio 6. Excelente 7. Atención satisfactoria 8. Excelente
San Andres Isla	1. Excelente 2. Muy buen servicio, instalaciones, facilidad 3. Excelente, felicitaciones a la Oficina por tan claro y ágil servicio 4. Me han atendido lo máximo 5. Servicio oportuno 6. Muy buena atención 7. Es una oficina muy ágil pues los trámites son rápidos y excelente atención 8. Solicito que los pagos sean con el datafono 9. La información dad es eficaz, oportuna y muy amable

Claridad del lenguaje empleado en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



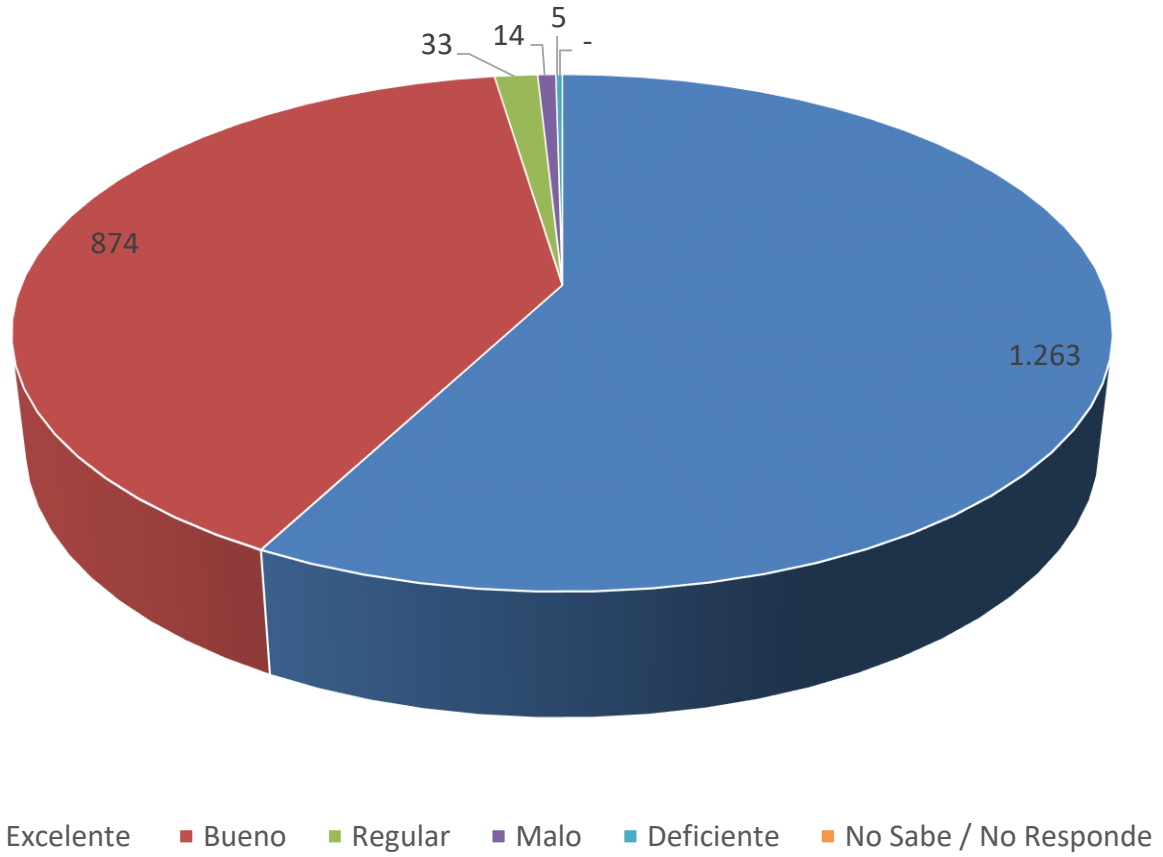
Calificación claridad del lenguaje	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.314	839	21	11	4	-	2.189
Total	60%	38%	1%	1%	0%	0%	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación claridad del lenguaje	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	118	5	3	-	-	-	126
Barbacoas	35	3	-	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	16	21	8	7	4		56
Cali	22	22	1	2	-	-	47
Caloto	88	42	-	-	-	-	130
Cartagena	82	95	4	1	-	-	182
Chinacota	112	43	-	-	-	-	155
Corozal	29	12	-	-	-	-	41
Girardota	151	79	2	1	-	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-	-	51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	144	78	1	-	-	-	223
Mocoa	86	23	-	-	-	-	109
Salazar	38	1	-	-	-	-	39
San Andres Isla	42	10	-	-	-	-	52
San Gil	102	99	1	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	64	129	1	-	-	-	194
Valledupar	19	30	-	-	-	-	49
Velez	48	46	-	-	-	-	94
Total	1.314	839	21	11	4	-	2.189

Agilidad en la atención en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



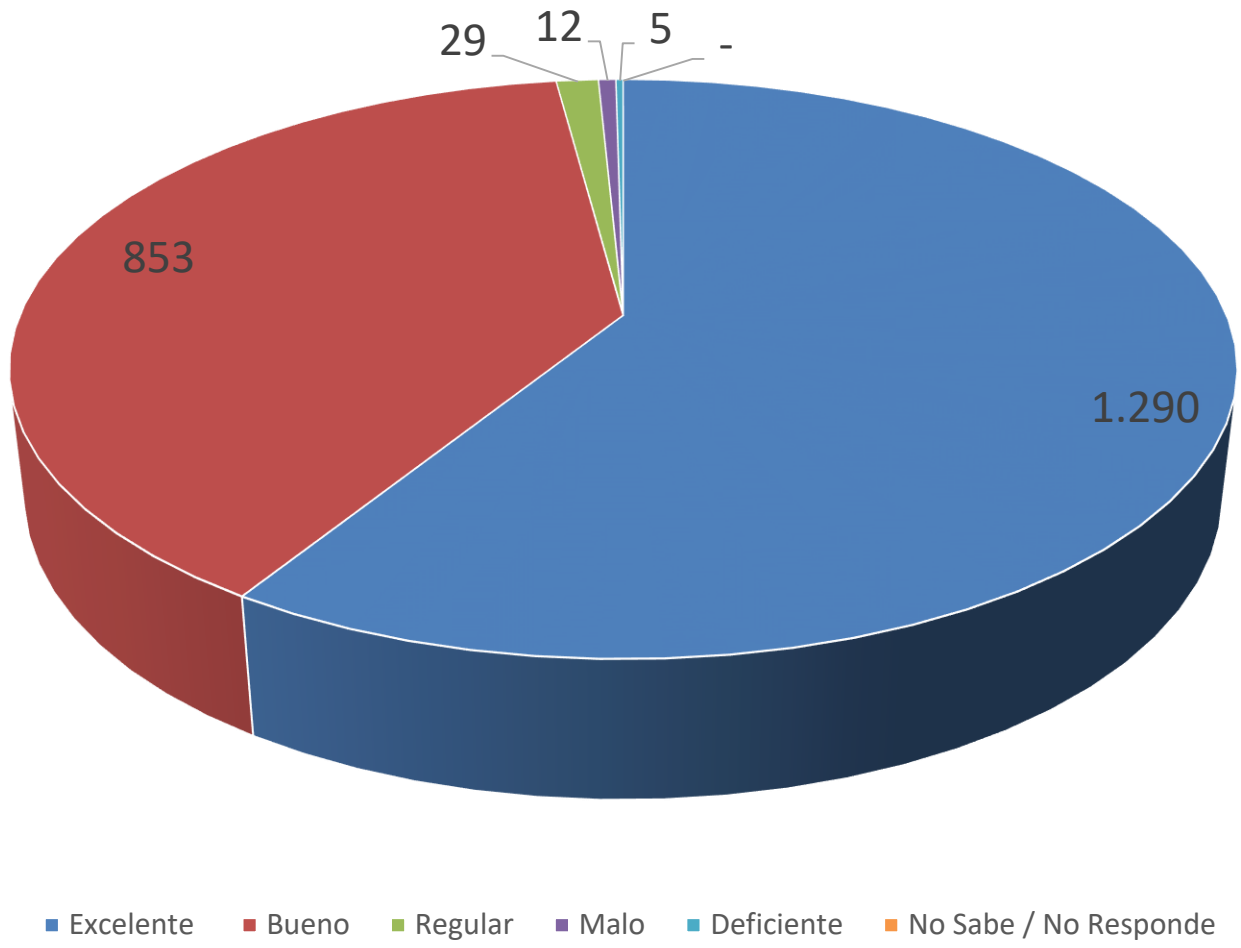
Calificación agilidad en la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.263	874	33	14	5	-	2.189
Total	58%	40%	2%	1%	0%	0%	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación agilidad en la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	108	17	1	-	-	-	126
Barbacoas	35	3	-	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	9	24	9	10	4	-	56
Cali	16	27	2	2	-	-	47
Caloto	86	44	-	-	-	-	130
Cartagena	63	105	12	1	1	-	182
Chinacota	113	42	-	-	-	-	155
Corozal	30	11	-	-	-	-	41
Girardota	149	80	3	1	-	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-	-	51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	144	78	1	-	-	-	223
Mocoa	86	23	-	-	-	-	109
Salazar	38	1	-	-	-	-	39
San Andres Isla	41	11	-	-	-	-	52
San Gil	102	99	1	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	61	132	1	-	-	-	194
Valledupar	18	31	-	-	-	-	49
Velez	46	45	3	-	-	-	94
Total	1.263	874	33	14	5	-	2.189

Calidad de la respuesta recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



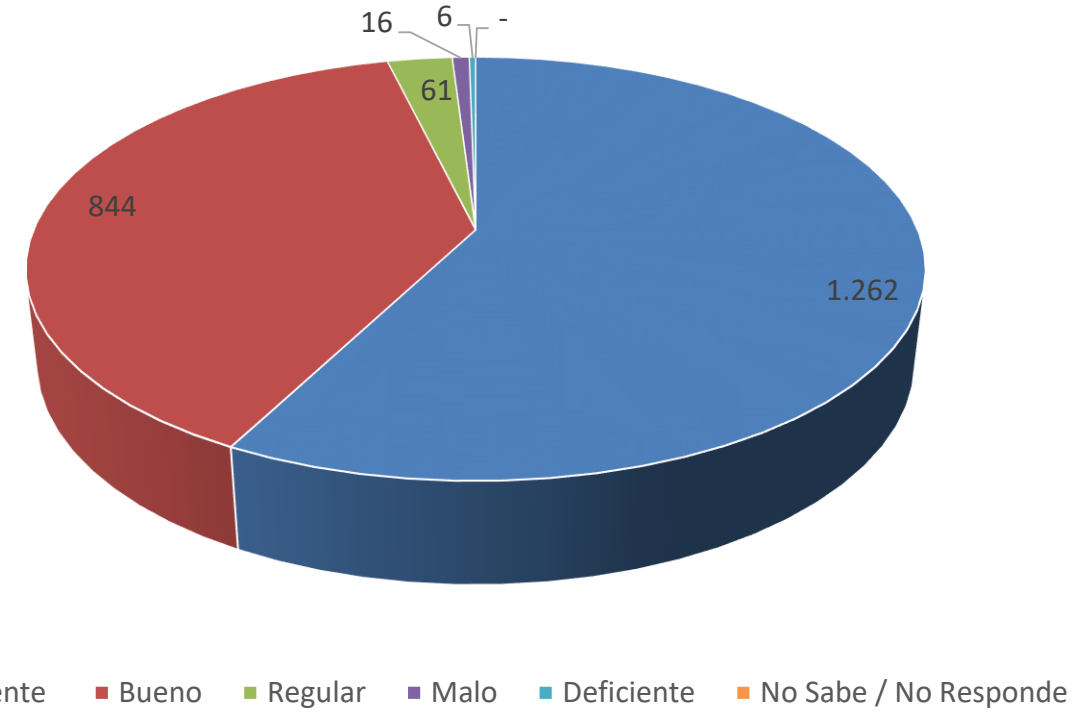
Calificación calidad de la respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.290	853	29	12	5	-	2.189
Total	59%	39%	1%	1%	0%	0%	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación calidad de la respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	112	14	-	-	-	-	126
Barbacoas	35	3	-	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	11	25	8	8	4	-	56
Cali	20	24	1	2	-	-	47
Caloto	87	43	-	-	-	-	130
Cartagena	68	99	12	2	1	-	182
Chinacota	114	41	-	-	-	-	155
Corozal	31	10	-	-	-	-	41
Girardota	148	81	4	-	-	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-		51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	149	73	1	-	-	-	223
Mocoa	79	30	-	-	-	-	109
Salazar	38	1	-	-	-	-	39
San Andres Isla	45	7	-	-	-	-	52
San Gil	105	97	-	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	63	131	-	-	-	-	194
Valledupar	20	29	-	-	-	-	49
Velez	47	44	3	-	-	-	94
Total	1.290	853	29	12	5	-	2.189

Tiempo de respuesta en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



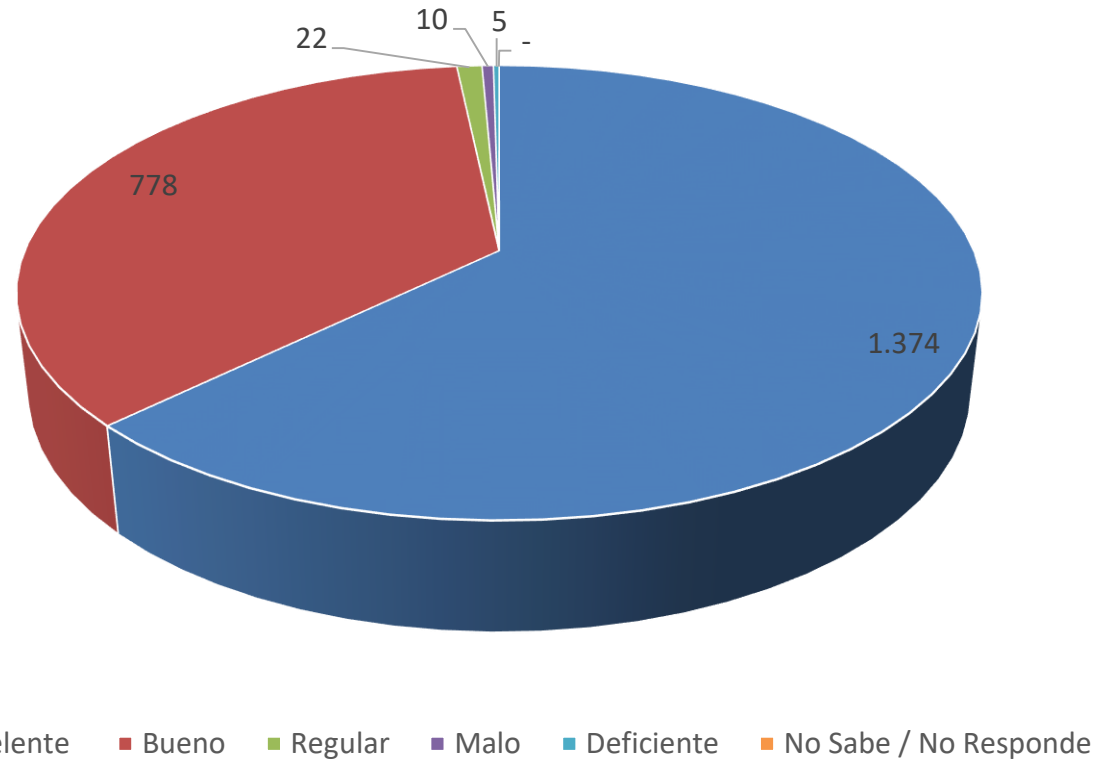
Calificación tiempo de respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.262	844	61	16	6	-	2.189
Total	58%	39%	3%	1%	0%	0%	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación tiempo de respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	113	12	1	-	-	-	126
Barbacoas	35	3	-	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	7	25	11	9	4	-	56
Cali	20	21	3	3	-	-	47
Caloto	86	44	-	-	-	-	130
Cartagena	58	98	22	3	1	-	182
Chinacota	114	41	-	-	-	-	155
Corozal	31	10	-	-	-	-	41
Girardota	146	81	4	1	1	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-	-	51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	144	78	1	-	-	-	223
Mocoa	79	27	3	-	-	-	109
Salazar	38	1	-	-	-	-	39
San Andres Isla	43	9	-	-	-	-	52
San Gil	110	92	-	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	56	138	-	-	-	-	194
Valledupar	18	31	-	-	-	-	49
Velez	46	32	16	-	-	-	94
Total	1.262	844	61	16	6	-	2.189

Amabilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificación amabilidad de la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Información reportada	1.374	778	22	10	5	-	2.189
Total	63%	36%	1%	0%	0%	0%	100%

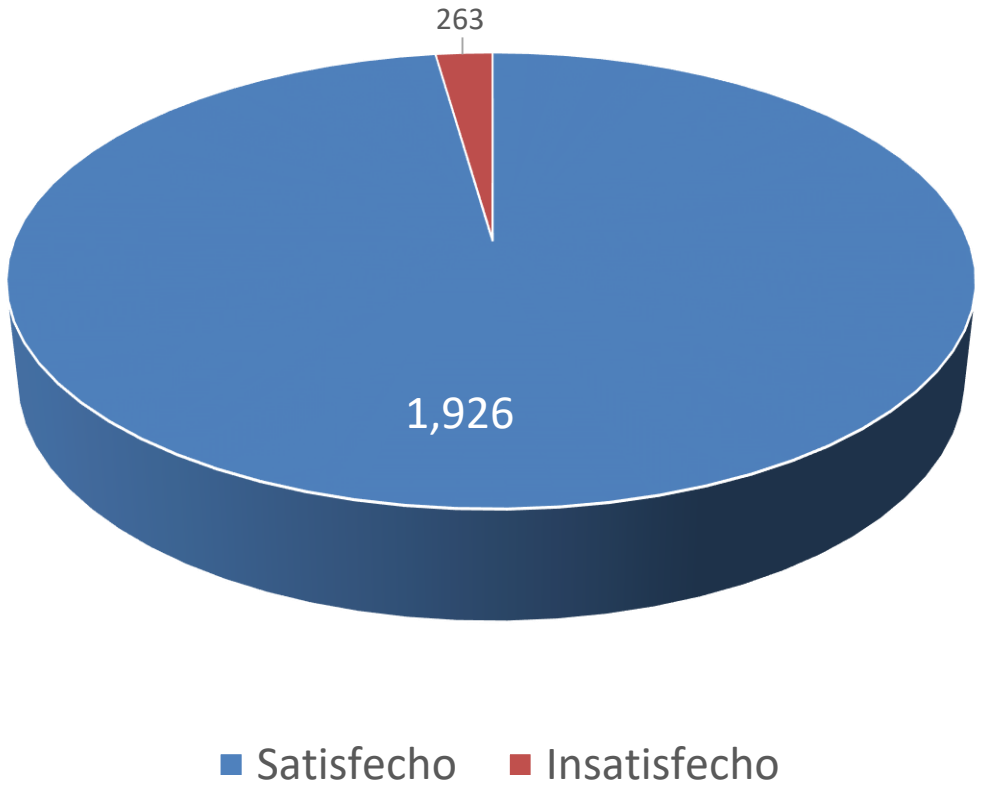
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación amabilidad en la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Agua de Dios	4	-	-	-	-	-	4
Arauca	111	15	-	-	-	-	126
Barbacoas	35	3	-	-	-	-	38
Bogota Zona Centro	13	22	10	7	4	-	56
Cali	18	26	3	-	-	-	47
Caloto	89	41	-	-	-	-	130
Cartagena	115	59	5	2	1	-	182
Chinacota	113	42	-	-	-	-	155
Corozal	31	10	-	-	-	-	41
Girardota	146	83	3	1	-	-	233
Ipiales	27	5	-	-	-	-	32
La Cruz	51	-	-	-	-	-	51
Leticia	36	96	-	-	-	-	132
Manizales	144	78	1	-	-	-	223
Mocoa	87	22	-	-	-	-	109
Salazar	38	1	-	-	-	-	39
San Andres Isla	44	8	-	-	-	-	52
San Gil	115	87	-	-	-	-	202
San Jose del Guaviare	65	129	-	-	-	-	194
Valledupar	18	31	-	-	-	-	49
Velez	74	20	-	-	-	-	94
Total	1.374	778	22	10	5	-	2.189

Medición de la percepción del servicio - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Satisfecho	1,926	88%
Insatisfecho	263	12%
Total	2.189	100%



Nota:

Los resultados de la calificación de excelente y bueno contenidos en los numerales 2 y 3 de la encuesta (calificación de los servicios, claridad del lenguaje, agilidad en la atención, calidad de la respuesta, tiempo de respuesta, amabilidad en la atención) fueron tomados como base para determinar la medición del número de ciudadanos satisfechos.

Los resultados de la calificación de malo y deficiente contenidos en los numerales 2 y 3 de la encuesta (calificación de los servicios, claridad del lenguaje, agilidad en la atención, calidad de la respuesta, tiempo de respuesta, amabilidad en la atención) fueron tomados como base para determinar la medición del número de ciudadanos insatisfechos.

Las ORIP de las ciudades de Bogotá Zona Centro, Cali y Cartagena, presentaron un índice de percepción por parte del ciudadano como insatisfecho

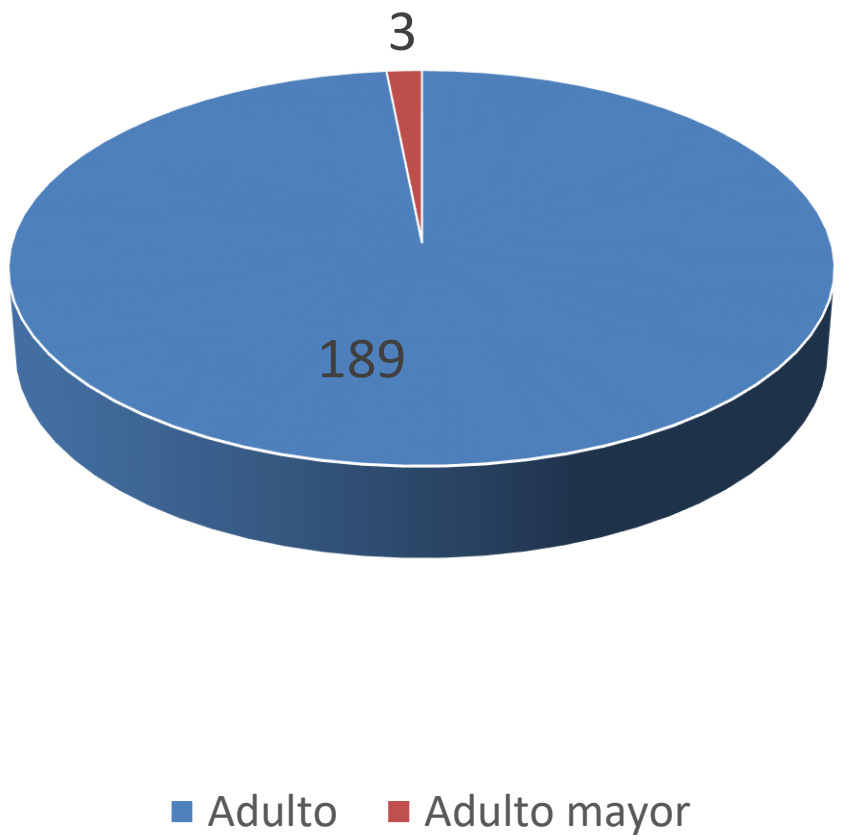
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas aplicadas a nivel nacional - Oficina de Atención al Ciudadano

Caracterización de los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano

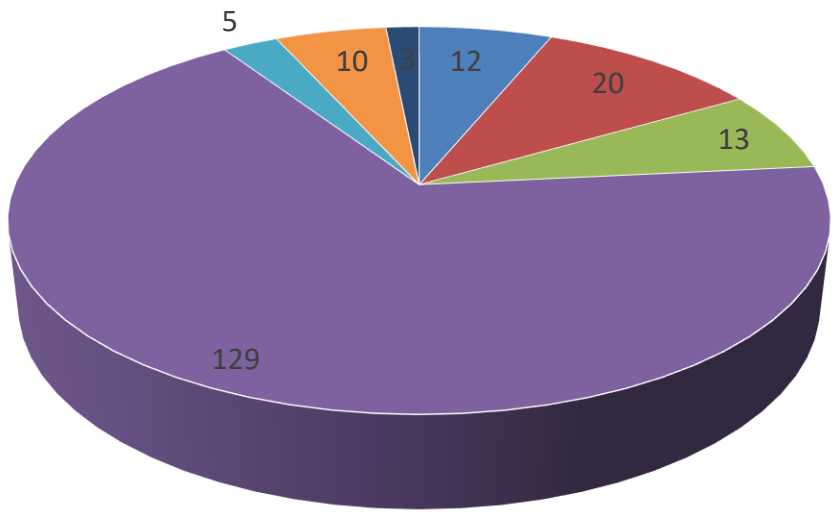
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ciudadanos encuestados en el trimestre	Adulto	Adulto mayor	Total
Nivel Central	189	3	192



Servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano

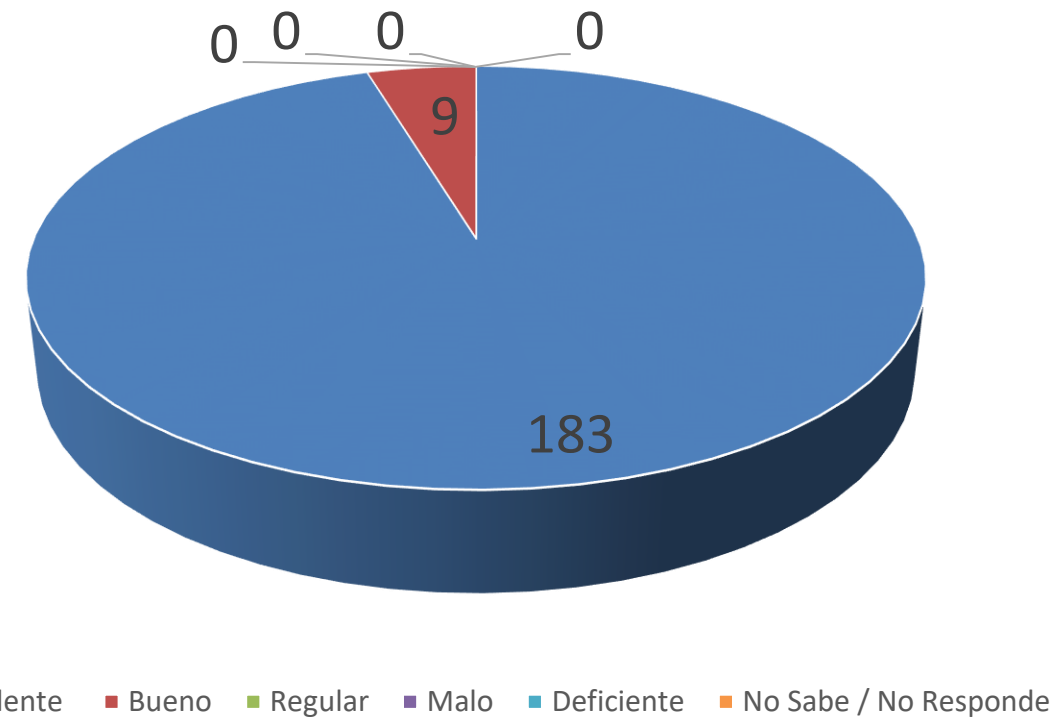
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Servicio utilizado por el ciudadano encuestado	Certificado de NO Propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Índice de Propietario	Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc).	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicio Curadurias	Total
Nivel Central - OAC	12	20	13	129	5	10	3	192
Total	6%	10%	7%	67%	3%	5%	2%	100%

Claridad del lenguaje empleado en la Oficina de Atención al Ciudadano

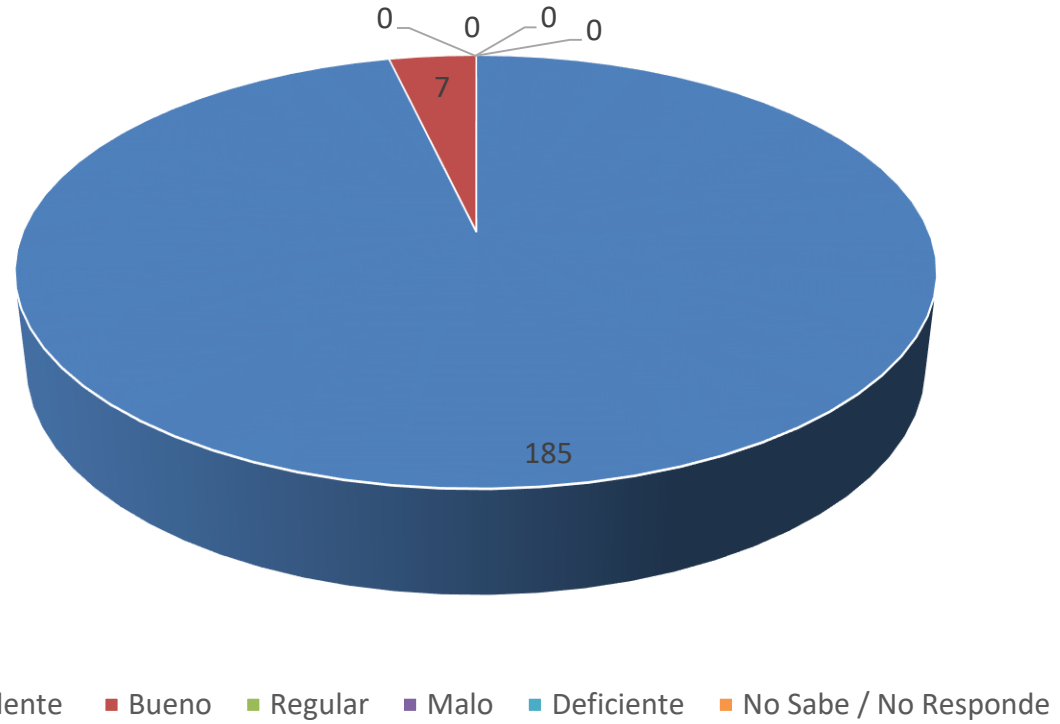
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificación claridad del lenguaje	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Nivel Central - OAC	183	9	0	0	0	0	192
Total	95%	5%	0%	0%	0%	0%	100%

Agilidad en la atención en la Oficina de Atención al Ciudadano

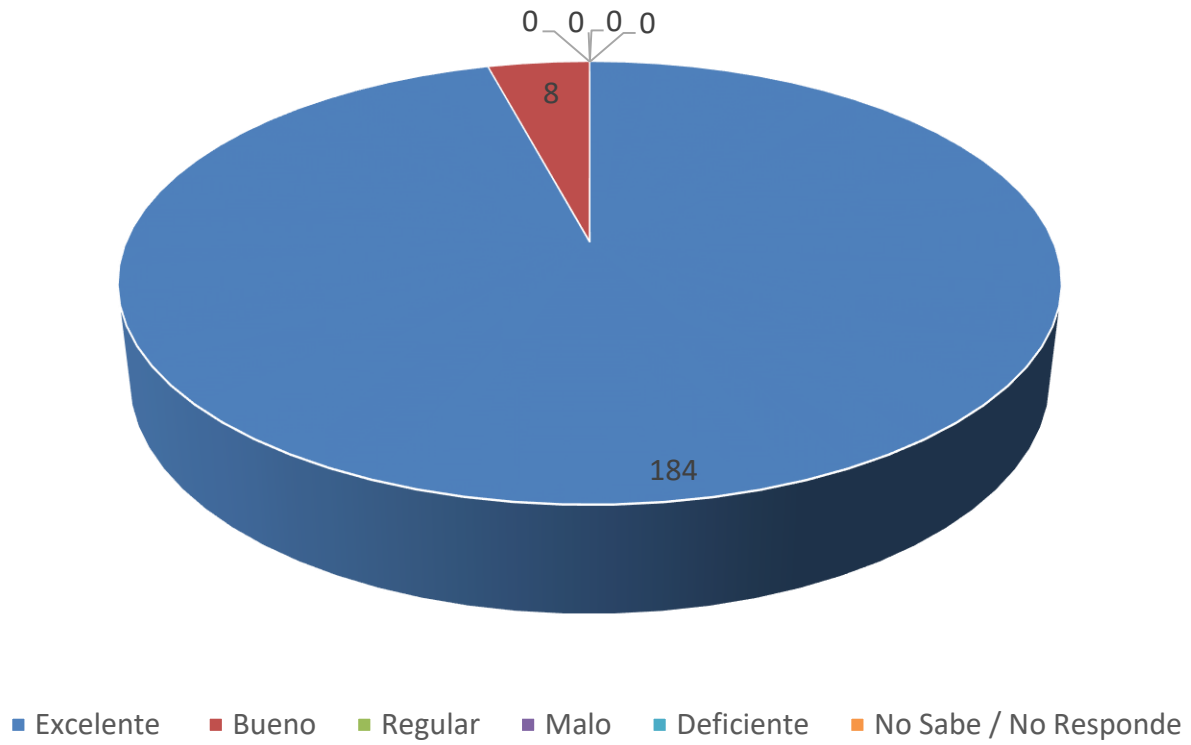
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificación agilidad en la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Nivel Central - OAC	185	7	0	0	0	0	192
Total	96%	4%	0%	0%	0%	0%	100%

Calidad de la respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano

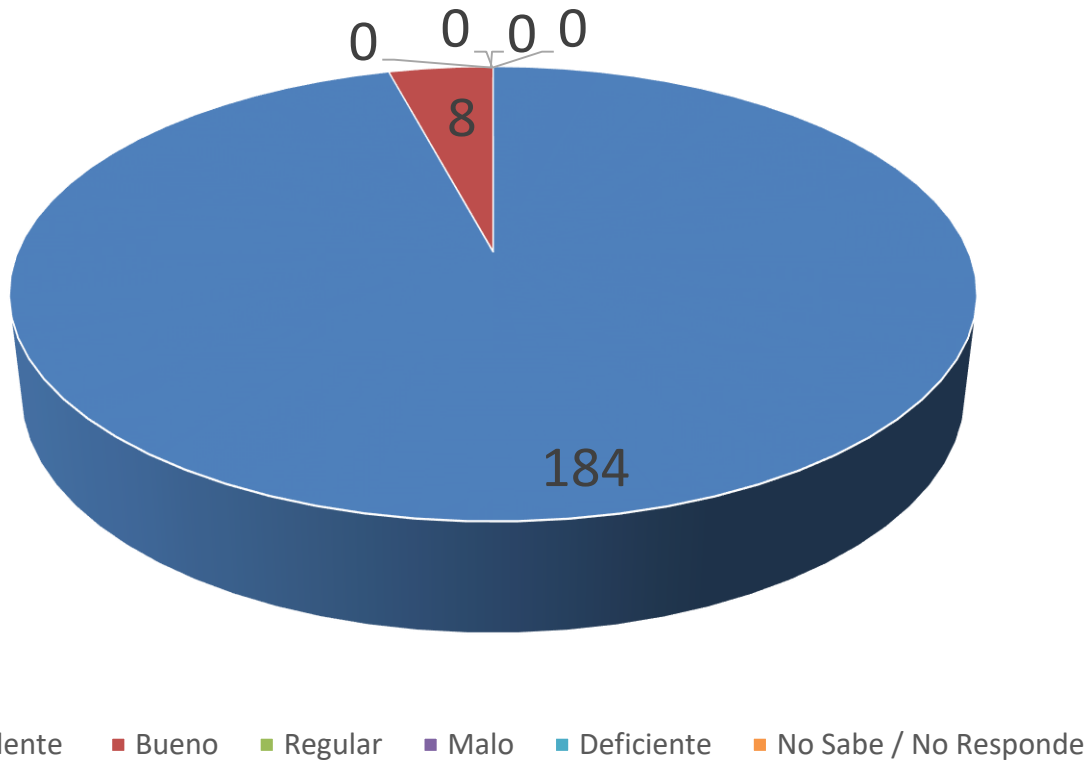
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificación calidad de la respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Nivel Central - OAC	184	8	0	0	0	0	192
Total	96%	4%	0%	0%	0%	0%	100%

Tiempo de respuesta empleado en la Oficina de Atención al Ciudadano

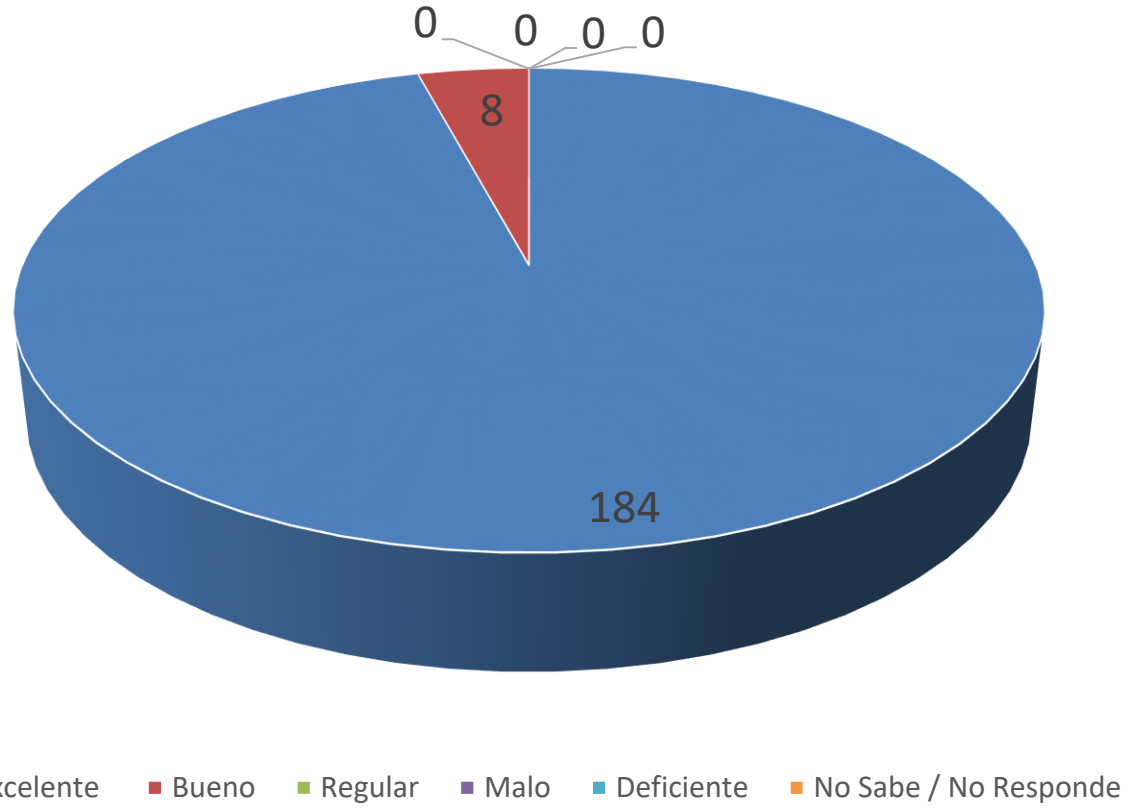
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Calificación tiempo de respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Nivel Central - OAC	184	8	0	0	0	0	192
Total	96%	4%	0%	0%	0%	0%	100%

Amabilidad en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

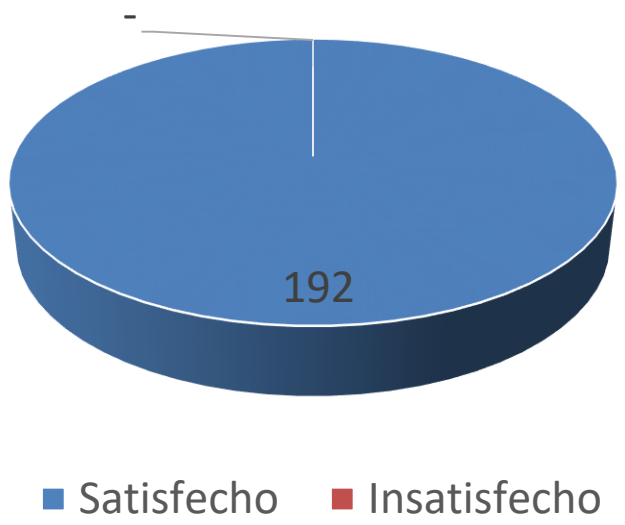


Calificación amabilidad de la atención	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Nivel Central - OAC	184	8	0	0	0	0	192
Total	96%	4%	0%	0%	0%	0%	100%

Medición de la percepción del servicio – Oficina de Atención al Ciudadano

Satisfecho	192	100%
Insatisfecho	-	0%
Total	192	100%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nota:
Los resultados de la calificación de excelente y bueno contenidos en los numerales 2 y 3 de la encuesta (calificación de los servicios, claridad del lenguaje, agilidad en la atención, calidad de la respuesta, tiempo de respuesta, amabilidad en la atención) fueron tomados como base para determinar la medición del número de ciudadanos satisfechos.

Conclusiones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Del número total de ORIP que descargaron en la plataforma los datos de las encuestas realizadas se tomo la Oficina de Bogotá Zona Centro por encontrarse en dichos resultados un alto porcentaje de ciudadanos insatisfechos.

Adicionalmente analizando el número de PQRS vencidas por oficinas de registro se encontró que la ORIP Zona centro presentaba el más alto número de PQRS vencidas, cuyo dato ascendió a 100 PQRS vencidas a diciembre de 2018.

A continuación se presenta el análisis de cada una de las preguntas contempladas en la encuesta:

Bogotá Zona Centro

1. Analizando la calificación del servicio recibido en la ORIP Bogotá Zona Centro se observa que de 56 encuestas efectuadas, 16 es decir el 28.5% de los encuestados calificó el servicio como malo y/o deficiente.
2. De los comentarios realizados por los ciudadanos se deduce que los funcionarios abandonan constantemente los puestos de trabajo.
3. En cuanto a la claridad del lenguaje, de 56 encuestas efectuadas, 11 es decir el 19,7% de los encuestados calificó la claridad el lenguaje como deficiente o mala.
4. En cuanto a la agilidad en la atención, de 56 encuestas efectuadas, 14 es decir el 25% de los encuestados calificó la agilidad en la atención como deficiente o mala.
5. En cuanto a la calidad de la respuesta, de 56 encuestas efectuadas, 12 es decir el 21,5% de los encuestados calificó la calidad de la respuesta como deficiente o mala.
6. En cuanto al tiempo de respuesta, de 56 encuestas efectuadas, 13 es decir el 23% de los encuestados calificó el tiempo de respuesta como deficiente o mala.
7. En cuanto a la amabilidad en la atención, de 56 encuestas efectuadas, 11 es decir el 19.7% de los encuestados calificó la amabilidad en la atención como deficiente o mala.

Recomendaciones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Se recomienda establecer turnos a la hora del almuerzo con el fin de no afectar la prestación del servicio en dicho horario.

2. Hacer un estudio con cargas de trabajo con el fin de determinar si se requiere mas personal con el fin de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.

3. Implementar el servicio de orientación cuando el ciudadano ingrese a la ORIP.