SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

CONSOLIDADO GENERAL 2023

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana.

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 año 2023.

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 54.622 encuestas, durante el año 2023.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

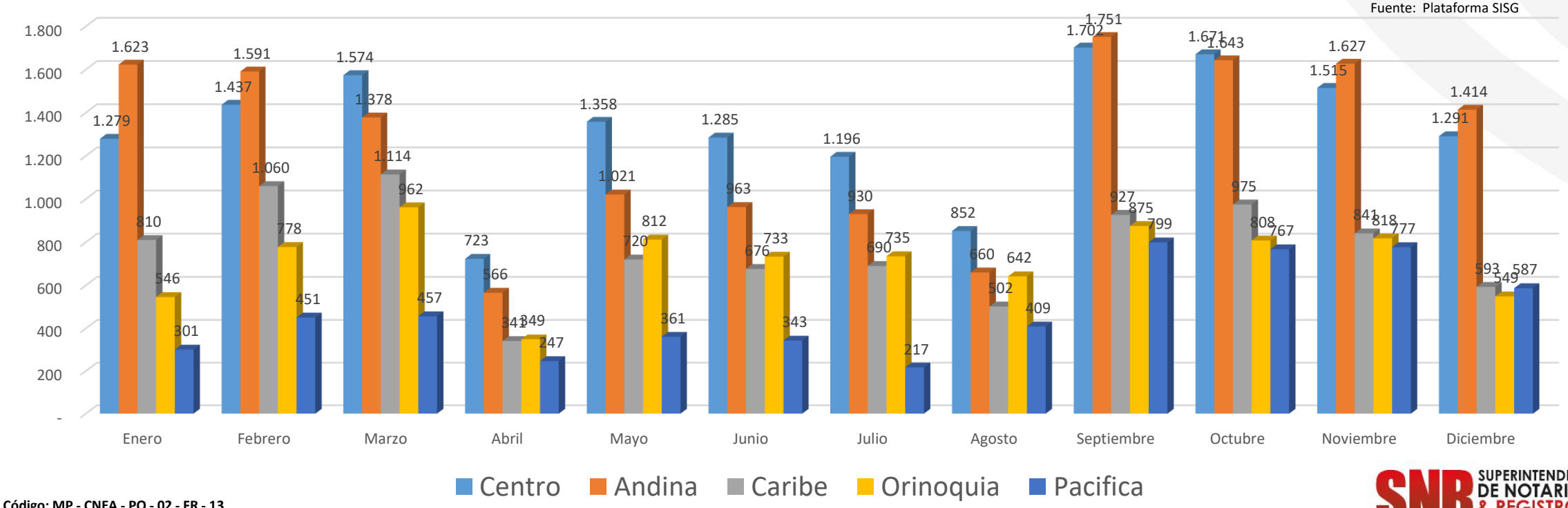
Encuestas aplicadas a nivel nacional, en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país = 54.622

Direcciones Regionales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Centro	1.279	1.437	1.574	723	1.358	1.285	1.196	852	1.702	1.671	1.515	1.291	15.883	29%
Andina	1.623	1.591	1.378	566	1.021	963	930	660	1.751	1.643	1.627	1.414	15.167	28%
Caribe	810	1.060	1.114	341	720	676	690	502	927	975	841	593	9.249	17%
Orinoquia	546	778	962	349	812	733	735	642	875	808	818	549	8.607	16%
Pacifica	301	451	457	247	361	343	217	409	799	767	777	587	5.716	10%
Total	**4.559**	**5.317**	**5.485**	**2.226**	**4.272**	**4.000**	**3.768**	**3.065**	**6.054**	**5.864**	**5.578**	**4.434**	**54.622**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

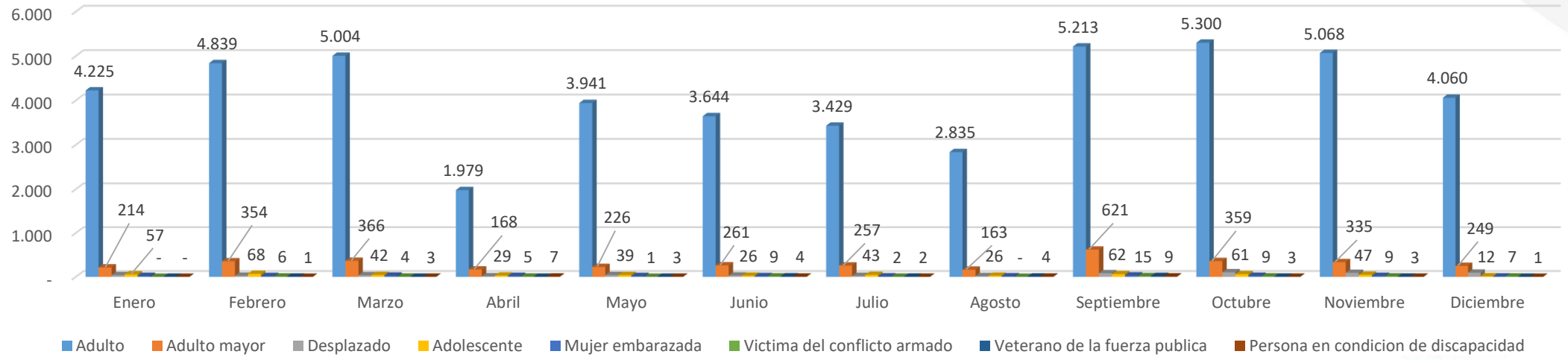
Fuente: Plataforma SISG

Consolidado 2023

Caracterización del ciudadano encuestado en las ORIP del país.

Caracterizacion del Usuario encuestado ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Adulto	4.225	4.839	5.004	1.979	3.941	3.644	3.429	2.835	5.213	5.300	5.068	4.060	49.537	91%
Adulto mayor	214	354	366	168	226	261	257	163	621	359	335	249	3.573	7%
Desplazado	38	25	35	13	39	29	21	18	82	104	91	94	589	1%
Adolescente	57	68	42	29	39	26	43	26	62	61	47	12	512	1%
Mujer embarazada	22	20	28	22	20	17	10	13	32	24	21	9	238	0%
Victima del conflicto armado	-	6	4	5	1	9	2	-	15	9	9	7	67	0%
Veterano de la fuerza publica	3	4	3	3	3	10	4	6	20	4	4	2	66	0%
Persona en condición de discapacidad	-	1	3	7	3	4	2	4	9	3	3	1	40	0%
Total	**4.559**	**5.317**	**5.485**	**2.226**	**4.272**	**4.000**	**3.768**	**3.065**	**6.054**	**5.864**	**5.578**	**4.434**	**54.622**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

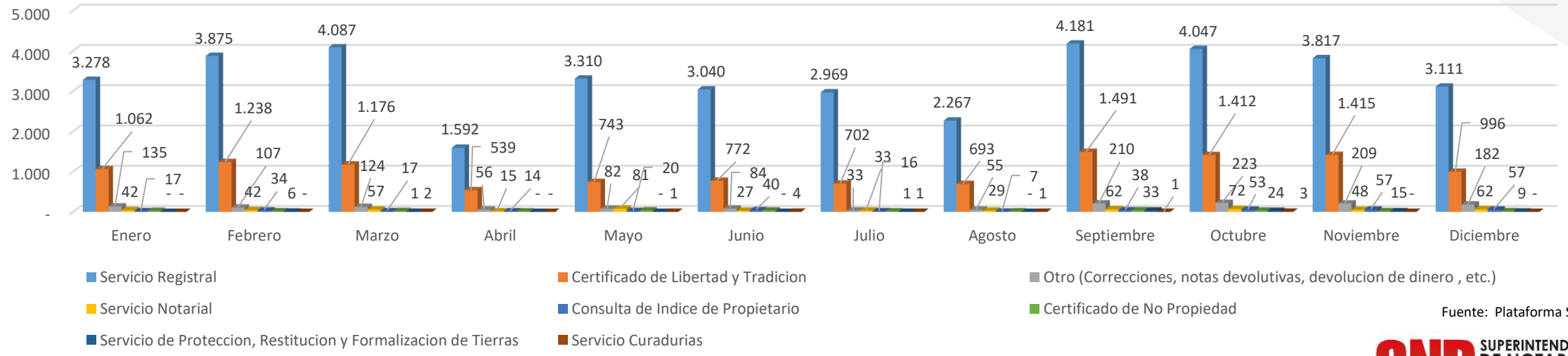
El 91 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las ORIP del país.

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	Porcentaje
Servicio Registral	3.278	3.875	4.087	1.592	3.310	3.040	2.969	2.267	4.181	4.047	3.817	3.111	39.574	72%
Certificado de Libertad y Tradición	1.062	1.238	1.176	539	743	772	702	693	1.491	1.412	1.415	996	12.239	22%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero , etc.)	135	107	124	56	82	84	33	55	210	223	209	182	1.500	3%
Servicio Notarial	42	42	57	15	81	27	33	29	62	72	48	62	570	1%
Consulta de Índice de Propietario	17	34	17	14	20	40	16	7	38	53	57	57	370	1%
Certificado de No Propiedad	25	15	21	10	35	33	13	13	38	30	17	17	267	0%
Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras	-	6	1	-	-	-	1	-	33	24	15	9	89	0%
Servicio Curadurías	-	-	2	-	1	4	1	1	1	3	-	-	13	0%
Total	**4.559**	**5.317**	**5.485**	**2.226**	**4.272**	**4.000**	**3.768**	**3.065**	**6.054**	**5.864**	**5.578**	**4.434**	**54.622**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023

El 72% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Consolidado 2023

Calificación del servicio recibido encuestado en las ORIP del país.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.112	46	3.542	32	6.384	51	15.038	129
Caribe	3.288	37	2.564	24	3.305	31	9.157	92
Centro	4.927	86	4.635	56	6.163	16	15.725	158
Orinoquia	2.571	64	2.887	35	3.025	25	8.483	124
Pacifica	1.434	22	1.324	6	2.913	17	5.671	45
	17.332	**255**	**14.952**	**153**	**21.790**	**140**	**54.074**	**548**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	98,55%	**1,45%**	**98,99%**	**1,01%**	**99,36%**	**0,64%**	**99,00%**	**1,00%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 99,00 % de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1,00 % 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

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido encuestado en las ORIP del país.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.127	31	3.544	30	6.408	27	15.079	88
Caribe	3.281	44	2.558	30	3.319	17	9.158	91
Centro	4.965	48	4.648	43	6.167	12	15.780	103
Orinoquia	2.581	54	2.919	3	3.039	11	8.539	68
Pacifica	1.440	16	1.326	4	2.918	12	5.684	32
	17.394	**193**	**14.995**	**110**	**21.851**	**79**	**54.240**	**382**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	98,90%	**1,10%**	**99,27%**	**0,73%**	**99,64%**	**0,36%**	**99,30%**	**0,70%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 99,30 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 0,70 % como insatisfecho.

Nota:
Tomando las notas de excelente y bueno de las encuestas, se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.086	72	3.510	64	6.360	75	14.956	211
Caribe	3.243	82	2.544	44	3.271	65	9.058	191
Centro	4.912	101	4.625	66	6.129	50	15.666	217
Orinoquia	2.565	70	2.902	20	3.024	26	8.491	116
Pacifica	1.431	25	1.322	8	2.915	15	5.668	48
	17.237	**350**	**14.903**	**202**	**21.699**	**231**	**53.839**	**783**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	98,01%	**1,99%**	**98,66%**	**1,34%**	**98,95%**	**1,05%**	**98,57%**	**1,43%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 98,57 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1,43 % como insatisfecho.

Nota:
Tomando las notas de excelente y bueno de las encuestas, se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la ORIP.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.127	31	3.511	63	6.357	78	14.995	172
Caribe	3.281	44	2.556	32	3.284	52	9.121	128
Centro	4.965	48	4.625	66	6.141	38	15.731	152
Orinoquia	2.581	54	2.907	15	3.031	19	8.519	88
Pacifica	1.440	16	1.322	8	2.914	16	5.676	40
	17.394	**193**	**14.921**	**184**	**21.727**	**203**	**54.042**	**580**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	98,90%	**1,10%**	**98,78%**	**1,22%**	**99,07%**	**0,93%**	**98,94%**	**1,06%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 98,94 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1,06 % como insatisfecho.

Nota:
Tomando las notas de excelente y bueno de las encuestas, se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno

Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.082	76	3.502	72	6.332	103	14.916	251
Caribe	3.230	95	2.522	66	3.221	115	8.973	276
Centro	4.895	118	4.603	88	6.123	56	15.621	262
Orinoquia	2.555	80	2.889	33	3.015	35	8.459	148
Pacifica	1.423	33	1.319	11	2.912	18	5.654	62
	17.185	**402**	**14.835**	**270**	**21.603**	**327**	**53.623**	**999**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	97,71%	**2,29%**	**98,21%**	**1,79%**	**98,51%**	**1,49%**	**98,17%**	**1,83%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 98,17 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1,83 % 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

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación de la amabilidad recibida en la ORIP.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre			Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.129	28	-	3.549	25	6.411	24	15.089	77
Caribe	3.286	39	-	2.561	27	3.315	21	9.162	87
Centro	4.987	26	-	4.630	61	6.157	22	15.774	109
Orinoquia	2.580	55	-	2.911	11	3.022	28	8.513	94
Pacifica	1.439	17	1	1.321	9	2.911	19	5.671	45
	17.421	**165**	**1**	**14.972**	**133**	**21.816**	**114**	**54.209**	**412**
Total			17.587		15.105		21.930		54.622
	99,06%	**0,94%**	**0,01%**	**99,12%**	**0,88%**	**99,48%**	**0,52%**	**99,24%**	**0,75%**
			100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 99,24 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 0,75% 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

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en las ORIP.

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	5.083	75	3.500	74	6.350	85	14.933	234
Caribe	3.229	96	2.514	74	3.200	136	8.943	306
Centro	4.902	111	4.583	108	6.084	95	15.569	314
Orinoquia	2.525	110	2.870	52	3.006	44	8.401	206
Pacifica	1.423	33	1.316	14	2.907	23	5.646	70
	17.162	**425**	**14.783**	**322**	**21.547**	**383**	**53.492**	**1.130**
Total		17.587		15.105		21.930		54.622
	97,58%	**2,42%**	**97,87%**	**2,13%**	**98,25%**	**1,75%**	**97,93%**	**2,07%**
		100%		100%		100,00%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 97,93 % de los usuarios quedo satisfecho con el servicio y atención recibida en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y el 2,07 % como insatisfecho.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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).

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

AMBALEMA
Hacen falta bancos en Ambalema
QUE SE PUEDA PAGAR EN LA OFICINA
ARAUCA
Aumentar el personal de atención al ciudadano
ARMENIA
NO TIENEN SISTEMA DE TURNOS. LOS PAGOS SE DEBERIAN HACER EN UNA SOLA VENTANILLA
BARRANQUILLA
LAS VENTANILLAS SOLAS A LA HORA DEL ALMUERZO
MAS AGILIDAD EN EL SERVICIO
MEJORES INSTALACIONES
BUENAVENTURA
AUMENTAR EL PERSONAL DE ATENCION
dejo la inquietud de que puedean tener otra opcion de pago, en razon a que la plataforma se cayo en el corresponsal Bancolombia desde las 10; am y llego a las 3:05 pm demasiado tiempo para poder realizar el pago. 3105046440.
FALTA NEVERA PARA AGUA Y CAFETERA PARA LOS USUARIOS
CAQUEZA
cambiar la oficina de lugar queda muy lejos
Caqueza no tiene buenas oficinas el punto de pago es en el parque
el bancolombia no tiene cupo deberían existir un banco acá en caqueza o que cambien en donde se debe pagar porque se demora uno mucho realizando el pago
el lugar de pagos es muy retirado y la subida es muy empinada
el pago de los gastos de registro, me toco hacerla en el parque y casi no tenia cupo me toco esperar mucho deben de abrir puntos de recaudo en otros bancos.
el punto de pago es bastante lejos de la oficina
El punto de pago queda muy retirado de la oficina
en bancolombia cobran mucho por el certificado
en caqueza deberian existrir un banco bancolombia
la oficina es muy fría y se ve muy vieja
la oficina es muy lejos
la oficina esta bastante arriba del parque
La oficina esta muy arriba, el bancolombia nunca tiene cupo
la oficina esta ubicada muy arriba
la oficina queda muy lejos del punto de recaudo Beneficiencia y Bancolombia
la oficina son muy frias
las instalaciones no son las adecuadas para la entidad tan importante, asi mismo el lugar no tiene una sala de espera y no hay un lugar de recepción, no tiene rampla para discapacitados.
Mejorar las instalaciones ya que son muy feas
Para radicar cualquier solicitud esta oficina queda muy lejos y la subida es terrible
CARTAGENA
ASESORIA UNIFICADA HAY VARIOS CRITERIOS
CONTRATAR MAS ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN ESCRITURACION
DIGITURNOS
FALTA APLICAR UN MODELO DE GESTION DEL SERVICIO QUE PERMITA EVALUAR LAS VARIABLES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
MAYOR DILIGENCIA Y ATENCION EN LOS TRAMITES
MAYOR PERSONAL EN ATENCION
MAYOR PERSONAL EN ATENCION JURIDICA
MUY LENTA LA CALIFICACION
tardanza en el señor de revision de pagos
CHIMICHAGUA
comprar una planta eléctrica para cuando se valla la luz no quede la oficina fuera de servicio
LA ENTIDAD DEBE TENER UNA PLANTA ELECTRICA PARA QUE EN EL MOMENTO QUE FALLE EL FLUIDO ELECTRICO NO SE VEA AFECTADO EL SERVICIO
SE RECOMIENDA COMPRAR UNA PLANTA ELECTRICA PARA Q NO SEA AFECTADO EL SERVICIO CUANDO HAY LAS FALLAS EN EL FLUIDO ELECTRICO
CIENAGA
el baño de los usuario está dañado no hay donde hacer las necesidades
en la atención al cliente solo hay una solo persona atendiendo
en la oficina se nota la ausencia de personal solo hay un cajero en la atención al público
en la sala de espera el clima es regular
favor colocar agua al baño de los usuario
hay poco personal atendiendo
DOSQUEBRADAS
QUE HAGAN PUBLICO QUE NO SACAN EL CERTIFICADO
EL BANCO
EL SISTEMA ES MUY LENTO
EL SISTEMA FALLA DEMASIADO Y DIFICULTA LA LABOR DEL REGISTRO.
EL SISTEMA NO SIRVE,MUCHAS FALENCIAS
HAY PROBLEMAS EN EL SISTEMA HACE PERDER EL TIEMPO AL MOMENTO DE REGISTRO
MEJORAR EL SISTEMA
MUCHAS FALENCIAS DEL SISTEMA
TIENEN QUE MEJORAR EL SISTEMA

Fuente: Plataforma SISG

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

FILANDIA

Que también reciban el dinero con quién se compran los certificados.

GARZON

BAÑO PARA EL PUBLICO
DEBEN TENER RAMPA DE ACCESO

IBAGUE

ADICIONAR PERSONAL PARA ATENCIÓN AL PUBLICO
AGILIDAD EN LOS TRAMITES REQUERIDOS.
CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS Y RECALCAR EL RESPETO POR EL USUARIO.
CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS Y RECALCAR RESPETO POR EL USUARIO.
DEBE SER UN POCO MAS RÁPIDO.
EL MOTIVO DE CONSULTA CON ÁREA JURÍDICA OBEDECE AL POCO AVANCE EN LOS TRAMITES DE REGISTRO INGRESADOS DESDE DICIEMBRE 2022.
ES UN POCO DEMORADO TENER QUE IR A OTRO MODULO A PAGAR Y DESPUÉS REGRESAR AL DE REGISTRO.
FALTA PERSONAL EL FUNCIONARIO ES ATENTO PERO DEMORA MUCHO .
FALTA PERSONAL PARA AGILIZAR UN POCO MAS LA ATENCIÓN YA QUE EL SERVICIO DE LAS PERSONAS ES BUENO ,PERO CUANDO SE LLENA NO DAN A BASTO .
HACE FALTA AGILIDAD Y CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE CORRECCIONES Y REGISTRO DE ESCRITURAS.
LA ATENCIÓN PODRÍA MEJORAR CON LA INCLUSIÓN DE MAS PERSONAL
La única observación es que debería haber mas personal en las ventanillas .
MAS FUNCIONARIOS PARA AGILIZAR LOS TRAMITES.
MAS O MENOS REGULAR
MAS PUNTOS DE PAGO ,TARDA MUCHO LA ATENCION.
ME HAN DADO VUELTAS POR TODA PARTE POR LA INTERPRETACIÓN DEL OFICIO ENVIADO POR EL JUZGADO .
MEJORAR EL SISTEMA OPERATIVO.
mejorar los tiempos
MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA
MUY POCA GENTE.
NO SE A QUE SE DEBA LA DEMORA DE LOS DOCUMENTOS O NO CALIFICACIÓN RÁPIDA O FALTA DE PERSONAL.
NO SE A QUE SE DEBA LA DEMORA DE LOS DOCUMENTOS O NO CALIFICAN RÁPIDO O FALTA PERSONAL PARA AGILIZAR.
POCO PERSONAL ATENDIENDO Y VENTANILLAS DESOCUPADAS PARA ATENDER ,PONER MAS PERSONAL DE ATENCIÓN .
PODRÍAN AGILIZAR MUCHO MAS
PUEDE SER MEJOR EL TIEMPO DE ENTREGA.
QUE PESAR QUE NO HAYA SUFICIENTE PERSONAL -DEBERÍA HABER ALGUIEN DE ATENCIÓN AL USUARIO.
QUE PESAR QUE NO HAYA SUFICIENTE PERSONAL -DEBERÍA HABER ALGUIEN DE ORIENTACIÓN AL USUARIO.
QUE PESAR QUE NO HAYA SUFICIENTE PERSONAL-DEBERÍA HABER SERVICIO AL USUARIO
RESOLVER LOS INCONVENIENTES,VARIAS VECES EN ATENCIÓN JURÍDICA.
SE AGILICE EN LA CALIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN LA RESPUESTA DE LAS CORRECCIONES .ES INADMISIBLE QUE UNA CORRECCIÓN SE DEMORE MAS DE DOS MESES.
SE DEMORAN MUCHO Y SALEN MUCHOS ERRORES .HASTA TRES MESES UN DOCUMENTO.
SE LLEGA A LA OFICINA LAS 7.55 AM Y SE TERMINA EL TRAMITE A LAS 10.20 TRAMITE EXTREMADAMENTE LENTO ,LA ATENCIÓN DE LA ASESORÍA JURÍDICA FUE RÁPIDA Y PUNTUAL ,EL ÚNICO PROBLEMA FUE EL LARGO TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN .A LAS 9.35 LLEGO A CAJA TOMA UN LA
SE PUEDE MEJORAR
SE RESPONDIERON LAS DUDAS PRESENTADAS
SER MAS RÁPIDOS EN LOS TRAMITES
SI HAY TANTAS VENTANILLAS DEBERÍAN HABILITARLAS.
TENER PERSONAL CALIFICADO PARA LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES .MUCHA DEMORA.
TENER PERSONAL CALIFICADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES .MUCHA DEMORA .

MANIZALES

reporta atrazo de 3 semanas en la entrega de registro.

MARINILLA

CON TODO RESPETO HACE FALTA PERSONAL.
EL SERVICIO FUE PRESTADO DE ACUEDO A LO QUE ME DIJERON LAS PERSONAS.
LOS TRAMITES ESTAN MUY LENTOS
POR FAVOR CONTRATAR MAS EMPLEADOS.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

MEDELLIN SUR

- Agilidad en la atención de las taquillas de radicación de documentos
- AGILIDAD EN LAS TAQUILLAS DE RADICACION DE DOCUMENTOS, FALTA PERSONAL PARA RECEPCIONAR LAS ESCRITURAS, LLEVO 2 HORAS ESPERANDO INGRESAR UN EMBARGO
- DESDE QUE SE CAMBIO EL PERSONAL DE TAQUILLA, SE VE MAS AGILIDAD EN EL SERVICIO
- EL PERSONAL DE TAQUILLA DEBE SER AGIL
- EL SERVICIO ES DEFICIENTE EN LAS TAQUILLAS PARA INGRESAR LOS DOCUMENTOS (RADICACION)
- EN LA PARTE JURIDICA SOLICITO QUE NOS ATIENDAN PERSONALMENTE PARA QUE ACLAREN LAS NOTAS DEVOLUTIVAS, LOS ABOGADOS SON MUY GROSEROS EN LAS CAUSALES DE DEVOLUCION Y ADEMAS LES TOCA A DIFERENTES ABOGADOS EL MISMO DOCUMENTO Y NO HAY CRITERIOS PARA
- EN LAS TAQUILLAS DE RADICACION EL SERVICIO ESTA MUY LENTO Y SE VE POCO PERSONAL
- ES NECESARIA LA ASESIORIA JURIDICA PRESENCIAL, AL IGUAL QUE LA ATENCION PRESENCIAL DEL FUNCIONARIO DE ANTIGUO SISTEMA
- FALTA PERSONAL EN LAS TAQUILLAS DE RADICACION
- FALTA PERSONAL EN LAS TAQUILLAS DE RADICACION DE DOCUMENTOS
- FALTA PERSONAL EN TAQUILLAS DE RADICACION DE DOCUMENTOS
- FALTA PERSONAL PARA ATENDER EN LAS TAQUILLAS DE RADICACION DE DOCUMENTOS
- MAS AGILIDAD EN EL SERVICIO
- MAS PERSONAL EN TAQUILLAS DE RADICACION DE DOCUMENTOS
- MEJORAR EL SISTEMA DE PAGOS DE LAS ESCRITURAS Y CONTAR CON UN ACOMPAÑAMIENTO JURIDICO PRESENCIAL
- MEJORAR LA ATENCION EN LA RADICACION DE DOCUMENTOS, LLEVO 1 HORA ESPERANDO INGRESAR UNA ESCRITURA
- QUE HAYA CONTACTO CON EL USUARIO: ATENCION JUJRIDICA Y SI ES POSIBLE HABLAR CON EL CALIFICADOR QUE DEVOLVIO EL DOCUMENTO
- TAQUILLA ESPECIAL PARA EL ADULTO MAYOR, YA QUE CUANDO LOS LLAMAN NO SE DAN CUENTA Y SE LES PASA EL TURNO
- TENER CALIDAD HUMANA PARA ATENDER AL USUARIO

MELGAR

- FALTA DE OTRO FUNCIONARIO EN CAJA

MITU

- MAS CONVENIO CON OFICINAS DE RECAUDOS

MONTERIA

- hacer mas comodo el servicio de recaudo o consignación del registro.
- MAS DIAS PARA ATENDER.
- SERÍA IMPORTANTE QUE COLOCARAN DOS O MAS PERSONAS RECIBIENDO DOCUMENTOS PARA REGISTRO, YA QUE ACTUALMENTE ATIENDE SOLO UNA.

PALMIRA

- mucha demora en la entrega de documentos
- se demoran mucho las escrituras

PIEDECUESTA

- EL TIEMPO QUE SE DEMORA EL TRÁMIETE DE UN DOCUMENTO DEBRIAN AGILIZARLO, PUES EN ESTE SENTIDO ES MUY LENTO EL SERVICIO PRESTADO
- FALTA DE MAS PERSONAL
- MAS EMPLEADOS PERSONALIZADOS
- MAYOR PERSONAL EN VENTANILLA EN HORA PICO

POPAYAN

- Con respecto al sistema REL, deberían tener mas conocimiento la entidad con su funcionalidad tanto en notaria como los funcionarios de la oficina de registro
- cuando den respuesta sean mas específicos
- cuando dicha dependencia no este atendiendo porque la persona encargada no puede atender, dejar alguien encargado y así no atrasar entregas
- DEBE HABER MAS PERSONAL PARA ATENDER
- Deben tener personal que tenga una buena atención al cliente teniendo en cuenta y aclaro que no son todos pero si gran parte del personal que tiene contacto con el publico.
- Digitalizar los turnos de atención y fijar tiempos máximos en asesoría
- habilitar MAS MODULOS PARA MAS AGULIDAD EN ATENCION
- habilitar mas ventanillas
- la atención muy lenta
- LAS CAJERAS NOP CONOCEN TODOS LOS PROCESOS Y LIQUIDAN MAL
- mas cajeros por favor
- mejorar el tiempo en espera, hay mucha fila talvez pocos funcionarios en atención.
- mejorar la atención al cliente en la oficina de certificados de tradición
- mejorar los tiempos de espera y atención
- mejoraría con el apoyo de otra persona para atender
- modificar la recepción de turnos- otra persona en ventanilla
- otro funcionario en caja
- por favor alguien en la entrada que indique a que documentos hay que sacar fotocopias para agilizar la fila y si es posible una tercera cajera
- por favor tener fotocopiadora
- que se aumente el servicio de empleados sobre todo en la atención en cajas en general
- ser mas amable con el usuario, por favor que mire bien la documentacion para no tener que hacer pagos que ya se han hecho
- si deben ausentarse, estar pendiente porque se acumula la gente esperando

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

PUERTO INIRIDA

- AGILIDAD EN EL INTERNET
- MEJORAR EL INTERNET
- SE SUGIERE QUE EL INTERNET SEA MAS ÁGIL
- SERVICIO DE INTERNET MAS AGIL

RIONEGRO

- Colocar caja para pagos
- deben tener mas personal , el servicio es excelente pero necesitan mas compañeros: nadie esta obligado a lo imposible.
- El punto debería tener un datafono.
- Muy malo en cuanto al servicio publico. Que tristeza!
- por favor, disponer de un teléfono para agilizar los tramites.
- servicio de pago digital en la oficina de registro

SAN ANDRES ISLA

- MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA. TECHO RAJADO CON GRIETAS, PELIGRO PARA FUNCIONARIOS.
- PAGAR CERTIFICADOS Y OTROS EN LA OFICINA.

SAN GIL

- A diferencia del día de hoy, hay ocasiones donde la atención por parte de funcionarios , en especial de vigilancia es muy hostíl e inapropiada, en especial de una mujer que está embarazada.
- DEBEN OTORGAR FICHO EN ORDEN DE LLEGADA Y QUE LAS PERSONAS QUE HAN HECHO CONSIGNACION SEAN ATENDIDAS NUEVAMENTE SIN TENER QUE HACER FILA
- El pago del certificado debería ser en el mismo Sitio (Oficina).
- REDUCIR TIEMPO DE ESPERA PARA LOS CERTIFICADOS A NIVEL NACIONAL
- SERIA MEJOR PRESTAR EL SERVICIO DE COPIAS Y PAGOS DE LOS DOCUMENTOS

SAN JOSE DEL GUAVIARE

- El internet es muy malo por eso la lentitud en la atención.

SAN MARCOS

- FAVOR ARREGLAR LA PLANTA DE ENERGIA

SIBUNDOY

- Bajar un poco los costos de los servicios, están muy altas las cuantías de los servicios registrales.
- Deberían aumentarles el salario
- seria importante que las consignaciones se reciban dentro de la misma oficina.

SINCELEJO

- aumentar los asesores del servicio al cliente debido a la cantidad de personal que llega solicitando el servicio
- favor mas personal para atención al publico
- mas empleados para atender
- mas personal en atención al publico
- mas pesonal en la atencion al publico
- se requiere mas personal en caja
- seguir mejorando cada dia el servicio

SOPETRAN

- Mala atención, necesitamos asesoría, no que nos despachen groseramente. Por lo tanto merecemos respecto.
- Mas agilidad y prontitud en los certificados especiales y pertenencia. Hasta 5 meses de retraso.
- Solicito que la oficina se apersone más en los errores de los anteriores Registradores y asuma el roll, para poder corregir lo pasado.

TITIRIBI

- EL TRAMITE Y SU PROCESO DEBE ACTUALIZARSE EN EL VUR, ESO EVITA QUE UNO TENGA QUE LLAMAR O DESPLAZARSE A LA ORIP

TUNJA

- deben contratar a los demás funcionarios con capacidades de servicio y atención al publico iguales o similares a ella
- MEJORO EL SERVICIO EN TEMAS DE TIEMPO, LA PERSONA QUE ATENDIO DIO SOLUCION Y EXPLICACION AL SERVICIO SOLICITADO.
- PARA REGISTRO DEJAR DE EXIGIR FACTURAS DE PAGO DE LOS SERVICIOS
- SEGUIR SIENDO MUY AMABLES COMO HASTA EL MOMENTO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

VILLAVICENCIO

AMPLIAR LAS VENTANILLAS DE ATENCIÓN
ATENER LOS SABADOS Y CONTRATAR MAS PERSONAL PARA REGISTRAR.
CAMBIAR LOS COLABORADORES YA QUE APESAR DE TENER TANTOS AÑOS TRABAJANDO EN ESTA OFICINA NO HACEN SU TRABAJO ADECUADAMENTE Y EFECTIVMENTE.
COLOCAR FUNCIONARIOS MAS EFICIENTES, MUCHA DEMORA.
CUANDO LLEGUEN PERSONAS A RECLAMAR MUCHOS DOCUMENTOS, ENTRARGAR UN DOCUMENTO Y ATENDER OTRO USUARIO Y ASÍ SUCESIVAMENE, PARA NO PERJUDICAR A LOS DEMAÁS USUARIOS.
DEJO CLARO QUE LA FALTA DE PERSONAL, CONTRATISTAS ES SUPER DEMORADO EL PROCESO, DESATANDO SOBRECOSTOS EN EXTEMPORANEIDAD SIN QUE NOSOTROS TENGAMOS LA CULPA, SEÑOS REGISTRADOR PILAS CON LOS CONTRATISTAS Y OPTIMIZAR EL TRABAJO PORQUE EL USUARIO
DESPUES DE QUEDAR CALIFICADO LA ESCRITURA, SE ESTÁN DEMORANDO MUCHO EN BAJAR Y HACER ENTREGA DEL DOCUMENTO.
EL SERVICIO HA SIDO PESIMO ESTOY HACIENDO LA SOLICITUD DEL CERTIFICADO YA SE HIZO EL LEVANTAMIENTO DEL EMBARGO, DECEPCIÓN TOTAL DEL SERVICIO.
FALTA MAS ASESORIA, TOCA HACER UNA FILA GRANDE PARA UNA PREGUNTA NADA MAS.
HAGO LA OBSERVACIÓN RESPECTO A LA AGILIDAD DEL SERVCIO DE CALIFICACIÓN ES MUY LENTO Y DEFICIENTE Y FALTA DE PERSONAL.
LA ATENCIÓN RECIBIDA ERA QUE EL SERVICIO ERA A LAS 08:00, MADRUGAMOS PARA OBTENER PRIMER TURNO Y EL FUNCIONARIO INICIÓ ATENCIÓN A LAS 08:45
MAS PERSONAL DEBIDO A LA CANTIDAD DE PERSONAS POR ATENDER.
MEJORAR LA ENTREGA DE LAS ESCRITURAS EN EL MENOR TIEMPOR POSIBLE.
MEJORAR LA LINEA BANCARIA, SE CAE.
MUCHA DEMORA CON LA ENTREGA DE LAS ESCRITURAS, EL CANCO NO ME DESEMBOLSA SI NO LLEVO EL FÍSICO DE LA ESCRITURA.
MUCHA DEMORA DE LA CORRECCIÓN SE HIZO EL 15/02/2023 CON EL TURNO 2023-230-3-140 PORQUE A LA FECHA NO SE HA CORREGIDO.
MUCHA DEMORA EN ENTREGAR LOS DOCUMENTOS, SIEMPRE DICEN QUE NO LO HAN DIGITALIZADO.
MUCHA DEMORA PARA ATENDER EN LA VENTANILLAS 2 Y 3
NO TIENE LA CULPA DE LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS.
PARA LAS OTRAS DEPENDENCIAS NO HAY INFORMACIÓN CLARA, EL VIGILANTE NO DA INFORMACIÓN, ESTÁ DESISFORMADO.
PERSONAL MAS DINÁMICO Y ÁGIL.
pésimo servicio 2023-230-6-4591 y 2023-230-6-3604 no han bajado las Escrituras
POR FAVOR DAR FECHAS PUNTUALES PARA RECLAMAR LOS DOCUMENTOS.
PUNTUALIDAD EN EL INICIO DE LA ATENCIÓN AL PUBLICO EN VENTANILLA DE JURIDICA INICÓ ATENCIÓN A LAS 08:17 AM Y LA OFICINA ABRE A LAS 07:00 Y QUE LA TENCIÓN SEA TODOS LOS DÍAS POR LOS MENO MEDIO DÍA.
QUE LA ATENCIÓN JURÍDICA SEA TODOS LOS DÍAS.
QUE LOS CAJEROS DE RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DEJEN DE GRITAR, QUE NO ESTÁN EN UNA PLAZA DE MERCADO, FVOR HACER EL LLAMADO MAS MODERADAMENTE.
QUE SE PERMITA LA ENTRADA A LAS VENTANILLAS FACILMENTE SIN HACER LA COLA AFUERA.
QUE TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN LLEGUE A LA MISMA HORA, COMO PERSONA DISCAPACITADA, EXIJO QUE LA ATENCIÓN SEA A LA MISMA HORA DE APERTURA A LA OFICINA.
RADIQUÉ UNA ESCRITURA PARA REGISTRAR Y ME DEMORARON 2 MESES LA PARA LA ENTREGA TUVE QUE VENIER 6 VECES Y ESPERAR MAS DE UNA HORA CADA VEZ PARA QUE ME DIGAN AUN NO ESTÁ.
RESULTAN POCOS LOS FUNCIONARIOS PARA ATENDER TANTO PÚBLICO.
SILLAS MAS CÓMODAS, CUANDO SE TIENE QUE ESPERAR LARGO TIEMPO.

YOPAL

SOLICITO QUE SE DEBE HABILITAR LA OTRA VENTANILLA, PARA LA ATENCION AL USUARIO, NO HAYA AGLOMERACION DE PERSONAS.

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

ZIPAQUIRA

Agilidad en la atención , son mas de 4 horas de espera gracias.
AGILIDAD EN LOS PROCESOS
AGILIZAR LOS TIEMPOS.
AGILIZAR PRONTO LOS SERVICIOS QUE SE VIENEN A HACER PARA UNA MEJOR ATENCION
AGRADECER EL APOYO QUE SE PRESTA A LAS ENTIDADES OFICIALES CASO NEMOCON , PORQUE SON TRAMITES DE IMPORTANCIA A LA COMUNIDAD.
AGRADECIDA INMENSAMENTE QUE EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL TRAMITE FUERA MENOS DEMORADO.
AMPLIAR LA PLANTA CON PERSONAL IDONEO.
Buen servicio , solo que falta mas funcionarios.
Colocar mas funcionarios para que asi agilicen mas los tramites ya que pues muy demorado y nos está perjudicando como publico.
COLOCAR PERSONAS EFICIENTES Y CAPACITADAS
COLOQUEN MAS PERSONAL PARA QUE PUEDAN CUMPLIR A LOS USUARIOS CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS.
CON EL FIN DE AGILIZAR EL SERVICIO CONTAR CON MAS PERSONAL CAPACITADO.
CONTRATAR MAS PERSONAL CON EXPERIENCIA EN EL TEMA.
CONTRATAR MAS PERSONAL PROFESIONALES DEL DERECHO.
CONTRATAR PERSONAL PARA QUE LOS TRAMITES SEAN MAS AGILES.
CONTRATEN MAS PERSONAL PORQUE EL TRABAJO ESTA ATRASADO Y SOLO SE PUEDE VER 3 FUNCIONARIOS REALIZANDO LABORES.
CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS / PERDIDA DE TIEMPO DEL CONTRIBUYENTE TENIENDO QUE ASISTIR FISICAMENTE PARA QUE AGILICEN TEMAS YA VENCIDOS.
DAR AL PERSONAL UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS.
DEBEN DE AGILIZAR LOS TRAMITES Y NO PERJUDICARNOS.
DEBEN MEJORAR EL SERVICIO PARA NO PERDER TANTO TIEMPO.
DEMORA AL DAR UNA RESPUESTA SI LA DOCUMENTACION YA FINALIZO EL PROCESO.
DEPRONTO TURNOS ELECTRONICOS.
DESIGNAR EL PERSONAL QUE REQUIERE LA OFICINA PARA QUE PUEDAN PRESTAR UN MEJOR SERVICIO - FALTA PERSONAL CALIFICADOR- DESIGNAR PROFESIONALES IDONEOS PORQUE LOS QUE HAY NO ALCANZAN Y LOS CONTRATISTAS NO TIENEN LA EXPERIENCIA Y EL CONOCIMIENTO NECESA
EL TIEMPO DE ATENCION PARA CUALQUIER TRAMITE SE DEMORA MAS DE 2 MESES Y EN LA OFICINA LA FILA PARA LLEGAR A LA VENTANILLA DE ATENCION DURA 1 HORA A LAS 10:AM HAY VARIAS PERSONAS PERO SOLO UNA PERSONA ATIENDE LA VENTANILLA 3.
ES IMPORTANTE QUE HAYAN MAS ABOGADOS PROFESIONALES EN EL AREA PARA DESCONGESTIONAR PORQUE CADA ERROR ES UN DOBLE TRAMITE DEMORADO.
ESTA OFICINA REGIONAL NO CUENTA CON SUFICIENTE PERSONAL PARA ATENDER AL PUBLICO Y POR LO TANTO ESTA COLAPSADA , MI TRAMITE LLEVA MAS DE 3 MESES SIN SOLUCION.
FALTA ATENCION Y FALTA DE PERSONAL PARA MEJORAR LA AGILIDAD EN LA ATENCION EN LOS MODULOS.
FALTA DE PERSONAL PARA RESOLVER SITUACIONES.
FALTA DE PERSONAS PARA TRABAJAR HABIENDO TANTA NECESIDAD.
FALTA PERSONAL PARA AGILIZAR Y MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN.
FALTA PERSONAL PARA ATENDER LAS SOLICITUDES.
FALTA PERSONAL PARA QUE LOS DOCUMENTOS LOS ENTREGEUEN EN MENOS TIEMPO.
He sido muy mal atendido porque hay mucha demora en los tramites.
LA FALTA DE PERSONAL HACE DISPENDIOSA LA ATENCION.
LOS TRAMITES SON MUY DEMORADOS.
MAS FUNCIONARIOS QUE AYUDEN A DESCONGESTIONAR.
MAS PERSONAL PARA AGILIZAR PROCESOS
MAS PESONAL EN LA VENTANILLA
MEJORAR LA ATENCION EN VENTANILLA , FALTA DE PERSONAL , SE PAGA POR TODO PROCESO.
MI SUGERENCIA ES LA FALTA DE PERSONAL PARA AGILIZAR MI PROCESO.
NO HA Y PERSONAL PARA ESTA OFICINA TAN GRANDE. 6 VENTANILLAS Y UNA SOLA PERSONA.
NOMBRAMIENTO DE MAS PERSONAL. MUY DEMORADO EL TRAMITE DE REGISTRO.
PARA LA ATENCION AL PUBLICO LOS DIAS ASIGNADOS Y PARA LOS ABOGADOS QUE LLEGAN CON VARIOS CASOS Y SE DEMORAN HASTA 1 HORA Y MAS SE LES ASIGNE OTRO DIA , O COLOQUE MAS FUNCIONARIOS EN VENTANILLA. GRACIAS
PONER MAS PERSONAL A REALIZAR TRAMITES DE ATENCION Y CALIFICACION.
POR FAVOR APOYAR CON PERSONAL IDONEO Y CAPACITADO POR EL ALTO VOLUMEN DE DOCUMENTOS QUE INGRESAN.
POR FAVOR BRINDAR APOYO DEL PERSONAL PARA REALIZAR LAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE REGISTRO.
POR FAVOR CONTRATAR MAS PERSONAL PARA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO.
POR FAVOR NOMBRAR PERSONAL , ESTAN MUY DEMORADOS LOS TRAMITES.
POR FAVOR QUE PASA. PORQUE LA DEMORA.
POR LO MENOS LA ATENCION UN POQUITO DE RAPIDEZ.
PUES MI SUGERENCIA Y CREO QUE LA DE MUCHOS ES MAS AGILIDAD EN EL PROCESO.
QUE CONTRATEN EL PERSONAL FALTANTE PARA DAR UN ADECUADO SERVICIO AL USUARIO.
QUE HAYA MAS PERSONAL EN VENTANILLA ATENDIENDO.
QUE HAYA UNA PERSONA EN LA PORTERIA QUE LES INFORMEN QUE VAYAN PASANDO A LO QUE VA AL TRAMITE Y ASI MENOS DEMORA.
QUE LA SUPERINTENDENCIA DE MANERA URGENTE! APOYE CON PERSONAL LA LABOR DE REGISTRO PUES LA ECONOMIA DE LA REGION NO SE MUEVE DEBIDO A LA DEMORA EN TODOS LOS TRAMITES.
QUE MEJOREN LOS TIEMPOS , ESTAN UN POCO LARGOS.
RECOMENDACION: SERIA MUY IMPORTANTE QUE HAYA MAS PERSONAL ATENDIENDO EN VENTANILLA Y QUE SE PUEDAN REALIZAR PAGOS AQUI.
Se debe contar con mas personas que laboren con registro en esta oficina para mayor agilidad en el servicio.
SE HACEN UNAS FILAS INNECESARIAS PORQUE NO HAY QUIEN ATIENDA , MALA ATENCION EN VENTANILLA DE CERTIFICACION.
SE RECOMIENDA TENER MAS PERSONAL EN VENTANILLA PARA ALIGERAR LA ATENCION Y QUE EL PAGO SE REALICE EN LA MISMA OFICINA Y NO SE TENGA QUE DESPLAZAR AL BANCO Y VOLVER A SOLICITAR EL DOCUMENTO.
SE REQUIERE MAYOR PERSONAL DE ATENCIÓN . MUY DEMORADA LA FILA.
SE REQUIERE PERSONAL IDONEO EN LA OFICINA PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.
SE SOLICITA ASIGNAR MAS PERSONAL , YA QUE LOS PROCESOS ESTAN MUY DEMORADOS Y ESO PERJUDICA A LOS USUARIOS.
SE SUGIERE EL NOMBRAMIENTO DE PERSONAL PARA QUE LA INSCRIPCION NO SEA TAN DEMORADA, PARA ESO SE PAGAN IMPUESTOS.
SUGERENCIA A NIVEL CENTRAL DE SUMINISTRAR , MAS PERSONAL PARA AYUDA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE NOTARIADO.
SUGIERO QUE NOMBREN PERSONAL PORQUE ES UN ABUSO CON EL CIUDADANO Y LA EFICIENCIA DEL SERVICIO ES PESIMO , MI DOCUMENTO SE ENCUENTRA PARA CALIFICACION Y EXPEDICION DEL CERTIFICADO DE TRADICION DESDE EL DIA 08-11-2022.

Fuente: Plataforma SISG

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

ARMERO

NO SE HA PODIDO INICIAR PROCESO POR PLATAFORMA CAIDA LLEVO DOS DIAS EN TRANSITO POR ESTA OFICINA SIN PODER REGISTRAR

EL SERVICIO DE WOMPI S.AS. BANCOLOMBIA PARA RECIBIR LOS PAGOS ES PESIMO DEBIDO A QUE LA PAGINA O PLATAFORMA MANTIENE CAIDA CONTRATAR OTROS SERVICIOS O CONVENIOS PARA PAGOS

BARRANQUILLA

2023-040-6-15890 MUY DEMORADO EL SERVICIO

(en blanco)

SE EQUIVOCAN MUCHO

RADICADO DE CORRECCIÓN 2023-040-3-3975

BOGOTA ZONA SUR

actualizar horarios de atención en tiempo real en la página oficial de la superintendencia.

(en blanco)

los funcionarios no tienen claridad del servicio prestado y lo hacen venir ajuridica solo a perder tiempo.

capacitar al personal y dar respuesta claras al usuario

BUGA

la atención es buena pero el tiempo de espera pésimo

es el colmo que tenga que esperar tanto tiempo por la falla de la impresora

mediero 1 numero para llamar y no contestan para no perder la venida

por favor contestar el teléfono para no perder la venida hasta acá por no vivo en la ciudad de Buga soy de otra parte. m. del socorro bejarano

CAQUEZA

DEBEN UBICAR LA OFICINA EN UN LUGAR CENTRAL

CAMBIAR DE OFICINA

CAUCASIA

desde noviembre estoy detrás de una escritura y por no haber recibido una buena información por parte de los funcionario de esta oficina me dicen ahora que hay un error,

nos soy de popayan perdemos tiempo y dinero como usuarios merecemos respeto

muchos turnos y muy pocos días para la atención jurídica se necesitan mas turnos y mas días

(en blanco)

no estaba la persona requerida

que la atención sea diaria porque actualmente solo son 3 días

radicacion pésima el servicio no se encuentra a la persona

que los funcionarios estén en el puesto de trabajo para que uno pueda ser atendido lo mas pronto posible

CIUDAD BOLIVAR

colocar mas ventanillas

(en blanco)

FALTA DIGITURNO

excelente servicio y atencion

por favor otra ventanilla

(en blanco)

DOSQUEBRADAS

FALTA PERSONAL PARA ATENDER

(en blanco)

NO ESTABA EL DOCUMENTO

(en blanco)

GIRARDOTA

FALTA PERSONAL

se deberia prestar ayuda en la colaboración del servicio puesto que se demora ya que un solo funcionario presta el servicio

la atencion es muy buena pero hace falta personal

solo un funcionario congestiona el servicio

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

BOGOTA ZONA CENTRO

ALGO DE DEMORA EN LA SOLUCIÓN
NINGUNA
Demora en el servicio
DEMORA EN EL SERVICIO
falta agilizar la atención
DEMORA EN EL SERVICIO MAL SERVICIO
DEMORA EN EL SERVICIO MAL SERVICIO
DEMORA EN EL TRÁMITE
DEMORA EN EL TRÁMITE
DEMORA EN EL TRÁMITE PERO BUENA ATENCIÓN
DEMORA EN EL TRÁMITE PERO BUENA ATENCIÓN
DEMORA EN LA ATENCIÓN - POCAS VENTANILLAS
DEBERIAN DISPONER DE MAS VENTANILLAS PARA LA ATENCIÓN
DEMORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DEMORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DEMORA EN LAS FILAS
DEMORA EN LAS FILAS
DEMORADO
AGILIZAR SERVICIO
EL MODULO DE LA GOBERNACIÓN DEBERÍA ESTAR EN LA ORIP
EL MODULO DE LA GOBERNACIÓN DEBERÍA ESTAR EN LA ORIP
el tiempo de espera para los trámites es muy largo
el tiempo de espera para los trámites es muy largo
ES UNN TRÁMITE SENCILLO QUE POR ERROR DE UN ESCANER MAL HECHO SE DERMORÓ
LAS OFICINAS PARA PAGAR BENEFICENCIA DEN ESTAR DENTRO DE LAS OFICINAS DE REGISTRO
falta amabilidad del funcionario
falta amabilidad del funcionario
falta amabilidad en la atención que presta el funcionario
falta amabilidad en la atención que presta el funcionario
falta de amabilidad
NINGUNA
Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios
Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios
FALTA LA VENTANILLA DE GOBERNACION PARA LIQUIDAR Y PAGAR BENEFICENCIA
LA VENTANILLA DE GOBERNACION PARA LIQUIDAR Y PAGAR BENEFICENCIA
falta ventanilla de gobernación
Falta la ventanilla de la gobernación
Faltan mas puntos de pago
NINGUNA
FILA LARGA PERO AVANZA
FILA LARGA PERO AVANZA
Hace falta la ventanilla de la gobernación para la liquidación y el pago de beneficencia.
Hace falta la ventanilla de la gobernación para la liquidación y el pago de beneficencia.
LARGA FILA
LARGA FILA
MAL SERVICIO - DEMORADO
REGULAR
MAL SERVICIO, MALA ATENCIÓN
MAL SERVICIO, MALA ATENCIÓN

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

BOGOTA ZONA CENTRO

MALA ATENCIÓN
MALA ATENCIÓN

mucha fila
fila larga para el trámite

MUCHA FILA DE USUSARIOS
MUCHA FILA DE USUSARIOS

MUY DEMORADO EL SERVICIO
MUY DEMORADO EL SERVICIO

MUY DEMORADO EL SERVICIO MALA ATENCIÓN
MUY DEMORADO EL SERVICIO MALA ATENCIÓN

NO HAY COMO HACER EL PAGO DE BENEFICENCIA
NO HAY COMO HACER EL PAGO DE BENEFICENCIA

No se puede liquidar y pagar el valor de la gobernación en la ORIP.
No se puede liquidar y pagar el valor de la gobernación en la ORIP, sería bueno devolver la ventanilla para el pago de beneficiencia.

NO SE PUEDE PAGAR BENEFICENCIA EN LA ORIP
NO SE PUEDE PAGAR BENEFICENCIA EN LA ORIP, DEVOLVER VENTANILLA DE LA GOBERNACIÓN PARA LIQUIDACIÓN Y PAGO

Radicación medida cautelar, malos tiempos de respuesta
Es necesario que el personal designado para la atención al cliente sea mas amable, considerar capacitaciones , agilizar los trámites.

REGULAR-DEMORA EN LOS TRÁMITES
REGULAR-DEMORA EN LOS TRÁMITES, DEBERÍAN SER MAS RÁPIDOS LOS TRÁMITES

se necesita asesoría para el pago de beneficencia
se necesita asesoría para el pago de beneficencia

SERVICIO REGULAR
SERVICIO REGULAR

simplificar la atención, brindan información incompleta
simplificar la atención, brindan información incompleta

Solo hay una ventanilla
Una sola ventanilla, se llena pero fluye...

tiempos largos de espera
agilizar tiempos en la atención

TRÁMITE DEMORADO
TRAMITE DEMORADO

usuario pide que devuelvan la ventanilla de la gobernación
usuario pide que devuelvan la ventanilla de la gobernación

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

IBAGUE

DEMORA EN LA RADICACION

DEMORA EN LA ATENCION

EL SEÑOR DE MUY MAL GENIO -RECLAMAR DOCUMENTO .

TRAS DE QUE EL SEÑOR ME ATIENDE MAL EL DOCUMENTO SALE CON ERRORES

ORIENTACIO DE COMO SACAR UN CERTIFICADO .

RAPIDA ATENCION

ORIENTACION EN EL TRAMITE

UNA OPCION PARA LOS QUE TENEMOS DOCUMENTOS EN TRAMITE.

ORIENTACION PARA SACAR CERTIFICADO.

NO ME GUSTO EL SERVICIO MUY DEMORADO.

LA CEJA

COLOCAR NUEVAMENTE EL DATÁFONO

(en blanco)

Hace falta el datáfono para un mejor servicio.

(en blanco)

SOLICITO COMO USUARIO DE ESTA OFICINA NUEVAMENTE EL DATÁFONO

(en blanco)

MARINILLA

deamasiado tiempo para hacer una correccion tan sencilla y que debieron evitar en la oficina de Registro de Instrumentos publicos.

Hacer una inspeccion a los documentos registrados para observar inconsistencias en los datos registrados, lo que redunda en una mejor calidad del servicio.

MEDELLIN SUR

MALA ATENCIÓN

(en blanco)

Mejor atención al usuario

La atención juridica es primordial cuando el documento fue devuelto

MUY DEMORADO EL SERVICIO

(en blanco)

NO DEJAN ENTRAR A LA OFICINA DESPUES DE LAS 11:20 A.M. PARA INGRESAR LAS ESCRITURAS, CONSIDERO QUE LO NORMAL ES QUE SEA A LAS 11:40 A.M.

(en blanco)

NO DEJAN ENTRAR DESPUES DE LAS 11:20 A.M. A LA OFICINA PARA INGRESAR ESCRITURAS, CONSIDERO QUE ES MUCHO ESPACIO, DEBERIA SER FALTANDO 20 MIN. PARA LAS 12:00 P.M.

(en blanco)

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

MOCOA

fue muy demorado el registro
(en blanco)

MUCHA DEMORA EN EL REGISTRO
NOMBRAR MAS PERSONAL PARA REGISTRO DE ESCRITURAS, LA ATENCIÓN ES MUY BUENA EN VENTANILLA PERO SE DEMORAN MUCHO PARA LA CALIFICACIÓN DE UN DOCUIMENTO

NO ESTÁN CUMPLIENDO CON LO TÉRMINOS DE LEY EN LA ENTREGA DE LA ESCRITURA REGISTRADA
AMPLIAR LA PLANTA DE PERSONAL, MUCHA DEMORA EN EL REGISTRO DE ESCRITURAS

NO HAN PODIDO REALIZAR LA CORRECCIÓN POR PROBLEMAS DEL SISTEMA SOPORTE SIR BOGOTA NO HA DADO RESPUESTA
(en blanco)

PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS NO SE CUMPLE CON LOS TÉRMINOS DE LEY
(en blanco)

POR PROBLEMAS DEL SISTEMA, EL REGISTRO DE MI ESCRITURA SE DEMORO MUCHO
(en blanco)

SE CAE MUCHO EL INTERNET
AMPLIAR LA COBERTURA DE REDES DE INTERNET

SE DEMORA EL SERVICIO POR FALLA DEL INTERNET
(en blanco)

SE DEMORAN MUCHO PARA EL REGISTRO
(en blanco)

MONTERIA

SE CAYÓ VARIAS VECES EL SISTEMA.
(en blanco)

PALMIRA

AGENTE REVAL
(en blanco)

PUERTO CARREÑO

SOLICITUD CORRECCION FOLIO DE MATRICULA
(en blanco)

PUERTO INIRIDA

no existe mobiliario para la sala de espera
excelente servicio

no existen sillas pára atencion al usuario
(en blanco)

Que sea mas rapido la calificación
(en blanco)

se solicita por favor sillas para la sala de espera en lo posible un fichero para turnos
(en blanco)

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

RIONEGRO

ASESORÍA CERTIFICADO VIEJO SISTEMA

(en blanco)

SAN VICENTE DE CHUCURI

BUEN SERVICIO, LO FEO ES QUE SE CONSIGNE EN BANCOS Y SON MUY CONGESTIONADOS

(en blanco)

LO UN ICO INCOMO ES IR A CONSIGNAR AL BANCO, PERO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA OFICINA ES EXTRAORDINARIA

(en blanco)

LO UNICO INCOMODO ES IR A CONSIGNAR AL BANCO

(en blanco)

ME ATENDIERO DE UNA MANERA EXTRAORDINARIA EN LA OFICINA, SOLO UN POCO DE DEMORA EN LA EXPEDICIÓN DE LA BOLETA FISCAL EN EL BANCO

(en blanco)

SIBUNDOY

DEMORA EN EL TRAMITE DEL DOCUMENTO

AGILIZACION EN CUANTO AL PROCESO

falta claridad en la información

(en blanco)

lento

(en blanco)

Lento, mala atención, despectivo.

el usuario manifiesta: "considero que no es apropiado escuchar salsa cuando se atiende a un usuario. me atendió como si estuviera haciéndome un favor. me molesta que me atienda ese señor".

mucha tramitologia, mucha demora

el cajero no entrega la información completa sobre todo lo de las fotocopias

muy demorado

un cajero atiende muchos documentos de una sola notaria, debería haber un cajero único para ellos.

preocupante cobro de $10.400, si antes eran a $1.000.

que los costos sean justos

tarda en el tramite

(en blanco)

tiempo de servicio

CONTINUAR CON EL MEJOR BUEN SERVICIO DE LA ATENCION

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

RIONEGRO

ASESORÍA CERTIFICADO VIEJO SISTEMA

(en blanco)

SAN VICENTE DE CHUCURI

BUEN SERVICIO, LO FEO ES QUE SE CONSIGNE EN BANCOS Y SON MUY CONGESTIONADOS

(en blanco)

LO UN ICO INCOMO ES IR A CONSIGNAR AL BANCO, PERO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA OFICINA ES EXTRAORDINARIA

(en blanco)

LO UNICO INCOMODO ES IR A CONSIGNAR AL BANCO

(en blanco)

ME ATENDIERO DE UNA MANERA EXTRAORDINARIA EN LA OFICINA, SOLO UN POCO DE DEMORA EN LA EXPEDICIÓN DE LA BOLETA FISCAL EN EL BANCO

(en blanco)

SIBUNDOY

DEMORA EN EL TRAMITE DEL DOCUMENTO

AGILIZACION EN CUANTO AL PROCESO

falta claridad en la información

(en blanco)

lento

(en blanco)

Lento, mala atención, despectivo.

el usuario manifiesta: "considero que no es apropiado escuchar salsa cuando se atiende a un usuario. me atendió como si estuviera haciéndome un favor. me molesta que me atienda ese señor".

mucha tramitologia, mucha demora

el cajero no entrega la información completa sobre todo lo de las fotocopias

muy demorado

un cajero atiende muchos documentos de una sola notaria, debería haber un cajero único para ellos.

preocupante cobro de $10.400, si antes eran a $1.000.

que los costos sean justos

tarda en el tramite

(en blanco)

tiempo de servicio

CONTINUAR CON EL MEJOR BUEN SERVICIO DE LA ATENCION

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

YOPAL

MEJORAR EL SERVICIO PERSONAL Y NO POR TELEFONO ATENCION JURIDICA
(en blanco)

MEJORAR LA ATENCIÓN
(en blanco)

MEJORAR LA ATENCIÓN Y ENTREGA DE ESCRITURAS
(en blanco)

MUCHA DEMORA
(en blanco)

MUCHA DEMORA EN LA FIRMA
(en blanco)

Mucha demora para radicar un papel.
No hay personal y las demoras son de 1 hora, hoy llevo 1 hora y me falta 4 personas.

muy demorado mas de cuarenta y cinco dias
deben de colocar mas abogados para calificar

NO ATIENDE A LA HORA ESTABLECIDA
HACER ATENCIÓN A LA HORA ESTABLECIDA Y DE MANERA PERSONAL

No dan respuesta desde el año 2019.
Mejorar atención en oficina área jurídica, se encuentra bloqueada desde 2019 el certificado de libertad.

Por la demora en el trámite y entrega del documento.
El día 23 de septiembre de 2022, radique la documentación No. 2022-230-6-21479 a la fecha no hay soporte de la solicitud (certificado de libertad y tradición). Esto me ha causado pérdida de tiempo y dinero porque me encuentro radicado en Granada-Meta.

SE CAE FRECUENTEMENTE EL SISTEMA HACIENDO QUE LOS USUARIOS PERDAMOS TIEMPO.
MAS ORGANIZACIÓN EN LOS TURNOS, EN LAS FILAS SE RECOMIENDA ADAPTAR NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES PARA DESCONGESTIONAR Y BRINDAR UNA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO.

Se demoran muchos los trámites y al usuario le cuesta en tiempo y dinero.
Contratar personal temporal, cuando se acumule el trabajo.

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Segundo cuatrimestre

ZIPAQUIRA

INFORMACION SOBRE EL TURNO 2022. EL SEÑOR REGISTRADOR ATIENDE A UNA PERSONA CADA 40 MINUTOS , PESIMO.

(en blanco)

LAS PERSONAS ENCARGADAS DE VENTANILLA SON MUY GROSERAS

CAMBIEN AL PERSONAL DE VENTANILLA POR UNA PERSONA QUE DE CLARA LA INFORMACION QUE LA BRINDE AMABLEMENTE , LE PREGUNTA UNO ALGO Y LE CONTESTAN: PUES ESPERESE NO VE QUE ESTOY OCUPADO, ENTRE OTRAS RESPUESTAS GROSERAS.

MAS PERSONAL , MUY DEMORADO Y ALGUN PERSONAL CON POCO CONOCIMIENTO.

EL SERVICIO EN GENERAL ES MUY DEMORADO.

MUCHO TIEMPO SE DEMORAN LAS CORRECCIONES Y AVECES NO LAS REVISAN

DEBEN TENER MAS EN CUENTA LAS DEMORAS DE UN TRMITE PORQUE TOCA AVECES HASTA TRES CORRECCIONES PARA QUE SALGA BIEN UN CERTIFICADO .

muy demorado

MAS PERSONAS PARA AGILIZAR TRAMITES

MUY DEMORADO A LA HORA DE ENTREGAR DOCUMENTOS

QUE LOS ABOGADOS A LA HORA DE CALIFICAR QUE LEAN BIEN PARA NO DEVOLVER LOS DOCUMENTOS YA QUE ES DEMORADO Y NO LEEN BIEN.

NEGLIGENCIA TOTAL

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Tercer cuatrimestre

ANSERMA

buen servicio
no hay prioridad de atención para personas en condición de discapacidad y adultos mayores
buena atención
falta el modulo de la gobernación
copias
copias- buen servicio
correcciones
mejoró la atención después de pandemia, ninguna observación.
Demora en el servicio
falta agilizar la atención
Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios
Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios
falta ventanilla de gobernación
Falta la ventanilla de la gobernación
personal de atención por contratos poco empáticos
sugiere que el tema registral sea administrado y atendido por funcionarios de planta y no por contratistas, algunas veces no se ve el compromiso de atención
Rápida y amable ayuda
Que se pueda liquidar y pagar beneficencia en la misma orip

ARMERO

BUENA ATENCION
EL SERVICIO ES BUENO, SOLO FALTA QUE MEJOREN UN POCO EL SISTEMA DEL INTERNET
BUENO EL SISTEMA, FALLAS EN EL SISTEMA
EL SERVICIO DE LA OFICINA ES BUENO, PERO A VECES FALLA EL SISTEMA Y HACE QUE SE DEMORE EL SERVICIO

BUGA

excelente atencion
mi ocupación es abogado litigante - cuando se solicita el registro de una medida cautelar la ORIP envía al juzgado que ordena - se debe enviar copia al correo del abogado
felicitaciones, muy rápido y ágil la prestación del servicio.
poner un punto de pago en esta sede

CHARALA

mi calificación es porque no me prestaron el servicio por problemas para entrar a la plataforma wompy
he venido varias veces a solicitar el certificado de tradición y no he podido porque no sirve el sistema de pago wompy

DOSQUEBRADAS

MUY BUENO EL SERVICIO
REGULAR EL TIEMPO PORQUE TOCA PAGAR EN UN LUGAR LEJANO A LA OFICINA PARA PODER TENER EL CERTIFICADO
PORQUE NO HACEN LA CONSULTA
DEBERIAN PRESTAR EL SERVICIO DE CONSULTA NACIONAL

EL BANCO

Falla mucho el sistema.
El sistema falla mucho tenemos que esperar mucho.
Si persiste el servicio de internet con corte (es malo)
Favor prestar más atención a la comunicación, internet ofiregistro El Banco, Magdalena por parte de la SNR para mejorar.

GARZON

LAS PERSONAS QUE ME ATENDIERON, INCLUIDO VIGILANTE, FUERON MUY AMABLES
AL MOMENTO DE MI ATENCION, EL SISTEMA PRESENTABA FALLAS, LO QUE DIFICULTA UN POCO LA AGILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA
MUY AGIL Y OPORTUNA LA ATENCION
AGRADECIDA CON LA ATENCION
MUY BUENA ATENCION Y EN EL TIEMPO ESTABLECIDO
SIEMPRE ATENDIEN CON AMABILIDAD

IBAGUE

BUENA
DEMORA ENTREGA ESCRITURA MAS DE 15 DIAS
FALTA DIGITURNO
MUCHA DEMORA ENTREGA ESCRITURA
BUENA ATENCION
COLOCAR DIGITURNO
DEMORA EN LA ENTREGA DE REGISTRO
MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO YA QUE TODO ESTA LISTO Y EL USUAROP PASA TODOS LOS DIAS PARA LA ENTREGA Y NADA
ENTREGA DE DOCUMENTO
UN POCO DE DEMORA EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO
MALA ATENCIO Y LENTO
MEJORAR CALIDAD DEL SERVICIO Y MAS FUNCIONARIOS PARA ATENCION AL CIUDADANO, VIGILANTES 10/10

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Tercer cuatrimestre

MEDELLIN SUR

- Tener un correo para la recepción de los documentos solicitados cuando son DEVUELTOS, evitar la tramitologia

- Acabar con las escritura fisicas, que sean digitales

MOCOA

NO SE CUMPLE CON LOS TÉRMINOS DE LEY PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS

NOMBRAR MAS PERSONAL

MONTERIA

MUY PUNTUAL. EXPLICA BIEN.

FALTA PERSONAL.

OCAÑA

MUY BUEN SERVICIO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

SILLAS PARA LOS USUARIOS

MUY BUENA ATENCION DE LA FUNCIONARIA

HACEN FALTA SILLAS PARA LOS USUARIOS, ESPECIALMENTE PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

MUY BUENA ATENCIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

POR FAVOR SILLAS PARA LOS USUARIOS, ESPECIALMENTE PAR PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

MUY BUENA LA ATENCIÓN DE LA FUNCIONARIA

TENEIENDO EN CUENTA QUE ES UNA SEGUNDA DEVOLUCIÓN DEL DOCUEMNTO DEBERIAN EL ABOGADO CALIFICADOR SER MAS EXPLICITO A LA HORA DE DAR LA INFORMACIÓN

PASTO

CORDIAL, DILIGENTE, BUENA ATENCION

QUE SE PUEDA AGENDAR MAS DE UN TURNO POR PERSONA

LA ATENCIO ES MUY MALA, EL PERSONAL NO CUENTA CON CONOCIMIENTO Y TAMPOCO CON ATENCION AL USUARIO.

LA OFICINA NO CUMPLE CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS, SE DEMORAN Y DILATAN LOS TIEMPOS HACEN QUE UNO PIERDA LOS CONTRATOS DE PROMESA DE COMPRAVENTA, ADEMAS NUNCA DAN RAZON, NO TIENEN CALIDDA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO REGISTRAL. HE HECHO VARIAS ANOTACIONES EN LA PAGINA POR MEDIO DE PQRS, ES IMPORTANTE QUE UNA ENTIDAD ESTE MAS AL PENDIENTE DE LOS PROCESOS QUE HACEN AQUI PORUQE EN REALIDAD NO ESTAN CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS DE LEY, ME HAN DEVUELTO DOS VECES UNA SUCESION Y ,OS ERRORES SON POR PARTE DE ELLOS COMO ENTIDAD DILATANDO EL PROCESO DE MANERA MUY IMPROPIA.

MUY BUENA ATENCION Y RAPIDA

MAS PERSONAS ASI

PUERTO INIRIDA

excelente servicio

FALTA MEJORAR EL INTERNET

RIONEGRO

bueno

deben tener taquilla de banco o recibir dinero para no tener que salir

SAN MARTIN

SIENDO LAS 11:30 AM SOLICITE COMO EMPRESA QUE ENVIARAN EL LINK AL CORREO EMPRESARIAL PARA HACER EL PAGO Y NO LO HICIERON

LLEGUE SIENDO LAS 9 Y 30 AM A LA OFICINA DE REGISTRO SAN MARTIN Y SOLO TIENEN UNA PERSONA PARA ATENDER CUANDO RECIBEN TRAMITES DE VARIOS MUNICIPIOS Y ALA MISMA PERSONA ENTREGA RADICA Y LIQUIDA Y FUERA DE LA OFICINA HASTA 15 PERSONASESPERANDO SER ATENDIDAS INCLUSO LLEGAN A MAS DE 20 ESPERANDO , SOLICITE LINK DE PAGO Y TRAJE OTRA PERSONA PARA AGILIZAR Y LO SACARON DE LA FILA Y LA FUNCIONARIA MENCIONADA ME NEGO EL ENVIO DEL LINK ,CUANDO EN LA OFICINA DE VILLAVICENCIO Y PUERTO LOPEZ ME HAN ENVIADO EL LINK ATROPELLAN LA GENTE PONIENDO A ESPERAR HASTA 4 HORAS. ESTA OFICINA YA ES PEQUEÑA DEBERIAN ENVIAR VARIOS MUNICIPIOS PARA VILLAVICENCIO META

SAN VICENTE DE CHUCURI

FUE MUY RAPIDO

ME GUSTARIA QUE CANCELARA EN OFICINA Y NO EN BANCOS

SANTA MARTA

mal servicio, mala atención

cambiar la actitud al atender al publico

SINCE

eficiencia

adecuar mas siilas para la sala de espera de turno

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio el servicios en las ORIP durante el año 2023.

Tercer cuatrimestre

MEDELLIN SUR

- Tener un correo para la recepción de los documentos solicitados cuando son DEVUELTOS, evitar la tramitologia

- Acabar con las escritura fisicas, que sean digitales

MOCOA

NO SE CUMPLE CON LOS TÉRMINOS DE LEY PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS

NOMBRAR MAS PERSONAL

MONTERIA

MUY PUNTUAL. EXPLICA BIEN.

FALTA PERSONAL.

OCAÑA

MUY BUEN SERVICIO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

SILLAS PARA LOS USUARIOS

MUY BUENA ATENCION DE LA FUNCIONARIA

HACEN FALTA SILLAS PARA LOS USUARIOS, ESPECIALMENTE PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

MUY BUENA ATENCIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

POR FAVOR SILLAS PARA LOS USUARIOS, ESPECIALMENTE PAR PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

MUY BUENA LA ATENCIÓN DE LA FUNCIONARIA

TENEIENDO EN CUENTA QUE ES UNA SEGUNDA DEVOLUCIÓN DEL DOCUEMNTO DEBERIAN EL ABOGADO CALIFICADOR SER MAS EXPLICITO A LA HORA DE DAR LA INFORMACIÓN

PASTO

CORDIAL, DILIGENTE, BUENA ATENCION

QUE SE PUEDA AGENDAR MAS DE UN TURNO POR PERSONA

LA ATENCIO ES MUY MALA, EL PERSONAL NO CUENTA CON CONOCIMIENTO Y TAMPOCO CON ATENCION AL USUARIO.

LA OFICINA NO CUMPLE CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS, SE DEMORAN Y DILATAN LOS TIEMPOS HACEN QUE UNO PIERDA LOS CONTRATOS DE PROMESA DE COMPRAVENTA, ADEMAS NUNCA DAN RAZON, NO TIENEN CALIDDA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO REGISTRAL. HE HECHO VARIAS ANOTACIONES EN LA PAGINA POR MEDIO DE PQRS, ES IMPORTANTE QUE UNA ENTIDAD ESTE MAS AL PENDIENTE DE LOS PROCESOS QUE HACEN AQUI PORUQE EN REALIDAD NO ESTAN CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS DE LEY, ME HAN DEVUELTO DOS VECES UNA SUCESION Y ,OS ERRORES SON POR PARTE DE ELLOS COMO ENTIDAD DILATANDO EL PROCESO DE MANERA MUY IMPROPIA.

MUY BUENA ATENCION Y RAPIDA

MAS PERSONAS ASI

PUERTO INIRIDA

excelente servicio

FALTA MEJORAR EL INTERNET

RIONEGRO

bueno

deben tener taquilla de banco o recibir dinero para no tener que salir

SAN MARTIN

SIENDO LAS 11:30 AM SOLICITE COMO EMPRESA QUE ENVIARAN EL LINK AL CORREO EMPRESARIAL PARA HACER EL PAGO Y NO LO HICIERON

LLEGUE SIENDO LAS 9 Y 30 AM A LA OFICINA DE REGISTRO SAN MARTIN Y SOLO TIENEN UNA PERSONA PARA ATENDER CUANDO RECIBEN TRAMITES DE VARIOS MUNICIPIOS Y ALA MISMA PERSONA ENTREGA RADICA Y LIQUIDA Y FUERA DE LA OFICINA HASTA 15 PERSONASESPERANDO SER ATENDIDAS INCLUSO LLEGAN A MAS DE 20 ESPERANDO , SOLICITE LINK DE PAGO Y TRAJE OTRA PERSONA PARA AGILIZAR Y LO SACARON DE LA FILA Y LA FUNCIONARIA MENCIONADA ME NEGO EL ENVIO DEL LINK ,CUANDO EN LA OFICINA DE VILLAVICENCIO Y PUERTO LOPEZ ME HAN ENVIADO EL LINK ATROPELLAN LA GENTE PONIENDO A ESPERAR HASTA 4 HORAS. ESTA OFICINA YA ES PEQUEÑA DEBERIAN ENVIAR VARIOS MUNICIPIOS PARA VILLAVICENCIO META

SAN VICENTE DE CHUCURI

FUE MUY RAPIDO

ME GUSTARIA QUE CANCELARA EN OFICINA Y NO EN BANCOS

SANTA MARTA

mal servicio, mala atención

cambiar la actitud al atender al publico

SINCE

eficiencia

adecuar mas siilas para la sala de espera de turno

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO La guarda de la fe pública

ORIP calificadas como insatisfactorio durante el año 2023

Dirección Regional	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre	
	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1	Belen de Umbria	1	Caucasia	1
	Belen de Umbria	2	Dosquebradas	1	Dosquebradas	15
	Dosquebradas	4	Girardota	2	Girardota	2
	Filandia	1	Marinilla	45	La Ceja	1
	Manizales	2	Medellin Sur	19	Manizales	1
	Marinilla	37	Rionegro	1	Marinilla	44
	Medellin Sur	14	Santa Rosa de Osos	3	Medellin Sur	17
	Pereira	1	Santuario	2	Pereira	1
	Rionegro	2	-	-	Santa Rosas de Osos	1
	Santa Fe de Antioquia	1	-	-	Santuario	1
	Santuario	4	-	-	Sopetran	1
	Sopetran	2	-	-	-	-
	Urrao	2	-	-	-	-
	Yarumal	2	-	-	-	-
Caribe	Barranquilla	48	Barranquilla	40	Barranquilla	40
	Cartagena	24	Fundacion	1	Cartagena	38
	El Banco	1	Lorica	2	El Banco	21
	Sahagun	15	Maicao	1	Fundacion	8
	San Andres Isla	2	Monteria	12	Maicao	4
	Sincelejo	5	San Andres Isla	1	Mompos	1
	Valledupar	1	Sincelejo	16	Monteria	22
	-	-	Valledupar	1	Sahagun	1
	-	-	-	-	San Andres Isla	1
Centro	Bogota Zona Sur	3	Armero	1	Charala	1
	Cajamarca	2	Bogota Zona Norte	37	Garagoa	2
	Girardot	3	Bogota Zona Sur	10	Guaduas	1
	Honda	2	Cajamarca	3	Ibague	7
	Ibague	45	Charala	2	Malaga	23
	Melgar	8	Ibague	25	Melgar	32
	San Gil	1	Melgar	2	Ocaña	21
	San Vicente de Chucuri	1	Ramiriqui	2	San Gil	1
	Zipaquira	46	San Gil	1	San Vicente de Chucurri	1
	-	-	San Vicente de Chucurri	4	Tunja	1
	-	-	Zipaquira	21	Velez	1
	-	-	-	-	Zipaquira	4
Orinoquia	Acacias	38	Mocoa	20	Mocoa	16
	Arauca	1	Orocue	10	Orocue	5
	Mocoa	1	Paz de Ariporo	19	Paz de Ariporo	4
	Orocue	7	San Jose del Guaviare	1	San Jose del Guaviare	1
	Paz de Ariporo	7	San Martin	1	San Martin	3
	San Jose del Guaviare	3	Sibundoy	1	San Vicente del Caguan	1
	Sibundoy	7	-	-	Villavicencio	14
	Villavicencio	46	-	-	-	-
Pacifica	Palmira	5	Buga	5	Buga	2
	Pasto	3	Palmira	7	Palmira	1
	Popayan	24	Tulua	2	Pasto	10
	Silvia	1	-	-	Popayan	7
	-	-	-	-	Puerto Tejada	1
	-	-	-	-	Silvia	2
Total	**42**	**425**	**36**	**322**	**49**	**383**

Fuente: Plataforma SISG

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

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 año 2023.

Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro, un total de 1.238 encuestas, durante el año 2023.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

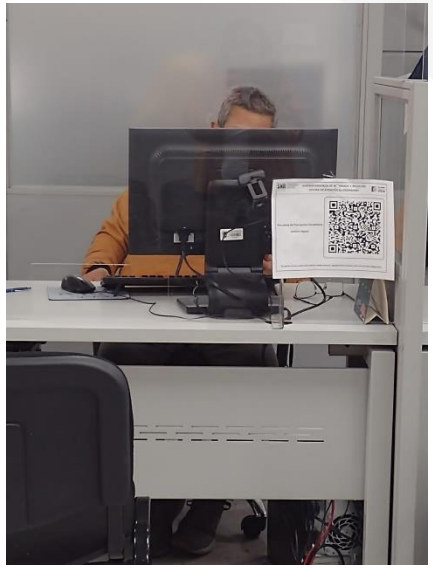
Encuestas realizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central

Oficina de Atención al Ciudadano	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
Total	113	114	140	103	115	90	113	90	90	90	90	90	**1.238**

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, la Oficina Atención al Ciudadano, encuesto 1 1.238 ciudadanos que hicieron presencia en la Oficina. Durante el segundo cuatrimestre, la Oficina de Atención al Ciudadano junto con la Oficina Tecnologías de la Información, busco la forma de modernizar la encuesta de percepción ciudadana mediante el uso de un código QR. Se organizó una prueba piloto en las instalaciones de la OAC, conforme los ciudadanos son atendidos presencialmente, el funcionario le comentaba que por favor diligenciara la encuesta de forma virtual. Para evitar incumplimientos con el tamaño de la muestra se continuaran realizando la aplicación de la encuesta de forma física.

Código: MP - CNEA - PO - 02 - FR - 13
Versión:03
Fecha: 20 – 06 - 2023



SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Caracterización del ciudadano encuestado en la OAC

Caracterización del Usuario encuestado OAC	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Adulto	111	112	139	103	114	90	112	90	90	87	89	90	1.227	99%
Desplazado	-	2	1	-	1	-	1	-	-	3	1	-	9	1%
Adulto mayor	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%
Adolescente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Mujer embarazada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Persona en condición de discapacidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Veterano de la fuerza publica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Victima del conflicto armado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	**113**	**114**	**140**	**103**	**115**	**90**	**113**	**90**	**90**	**90**	**90**	**90**	**1.238**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a adultos.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Servicio utilizado por el ciudadano

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023	%
Consulta de Indice de Propietario	24	27	38	51	60	38	48	36	43	45	42	46	498	40%
Certificado de Libertad y Tradicion	30	36	52	31	37	36	41	39	29	26	31	31	419	34%
Servicio Registral	42	39	35	12	11	7	10	11	9	13	15	7	211	17%
Servicio Notarial	9	4	6	4	3	5	7	3	5	5	2	-	53	4%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.)	3	4	2	3	3	2	1	-	2	-	-	2	22	2%
Certificado de No Propiedad	3	2	6	1	1	-	2	-	2	1	-	1	19	2%
Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	2	1	1	1	-	1	3	1	-	-	-	-	10	1%
Servicio Curadurias	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	6	0%
Total	**113**	**114**	**140**	**103**	**115**	**90**	**113**	**90**	**90**	**90**	**90**	**90**	**1.238**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 40 % de los servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la OAC corresponde a Consulta de Índice de Propietario.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación del servicio recibido

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	469	1	406	2	358	2	1.233	5
	469	**1**	**406**	**2**	**358**	**2**	**1.233**	**5**
Total		470		408		360		1.238
	99,79%	**0,21%**	**99,51%**	**0,49%**	**99,44%**	**0,56%**	**99,60%**	**0,40%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99,60% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el servicio recibido.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación de la claridad del lenguaje recibido

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	468	2	406	2	359	1	1.233	5
	468	**2**	**406**	**2**	**359**	**1**	**1.233**	**5**
Total		470		408		360		1.238
	99,57%	**0,43%**	**99,51%**	**0,49%**	**99,72%**	**0,28%**	**99,60%**	**0,40%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 98,96% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la claridad del lenguaje recibido.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación de la agilidad en la atención recibida

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	468	2	404	4	357	3	1.229	9
	468	**2**	**404**	**4**	**357**	**3**	**1.229**	**9**
Total		470		408		360		1.238
	99,57%	**0,43%**	**99,02%**	**0,98%**	**99,17%**	**0,83%**	**99,27%**	**0,73%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99,27% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación de la calidad de la respuesta recibida

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	467	3	407	1	360	-	1.234	4
	467	**3**	**407**	**1**	**360**	**-**	**1.234**	**4**
Total		470		408		360		1.238
	99,36%	**0,64%**	**99,75%**	**0,25%**	**100,00%**	**0,00%**	**99,68%**	**0,32%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99,68% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la calidad de la respuesta recibida.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación del tiempo de respuesta

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	467	3	405	3	355	5	1.227	11
Total	**467**	**3**	**405**	**3**	**355**	**5**	**1.227**	**11**
		470		408		360		1.238
	99,36%	**0,64%**	**99,26%**	**0,74%**	**98,61%**	**1,39%**	**99,11%**	**0,89%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99,11% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta recibido.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Calificación de la amabilidad recibida

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	468	2	405	3	360	-	1.233	5
	468	**2**	**405**	**3**	**360**	**-**	**1.233**	**5**
Total		470		408		360		1.238
	99,57%	**0,43%**	**99,26%**	**0,74%**	**100,00%**	**0,00%**	**99,60%**	**0,40%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

En el 2023, el 99,60% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la amabilidad recibida.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia del Nivel Central	Primer Cuatrimestre		Segundo Cuatrimestre		Tercer Cuatrimestre		Resumen 2023	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	468	2	405	3	356	4	1.229	9
	468	**2**	**405**	**3**	**356**	**4**	**1.229**	**9**
Total		470		408		360		1.238
	99,57%	**0,43%**	**99,26%**	**0,74%**	**98,89%**	**1,11%**	**99,27%**	**0,73%**
		100%		100%		100%		100%

Fuente: Plataforma SISG

Para la vigencia 2023, el 99,27 % 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.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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

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

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

Seguimiento de las observaciones presentadas por los ciudadanos que calificaron como insatisfactorio en el servicio en la OAC durante el año 2023.

Primer cuatrimestre

Dependencia	Observaciones
Oficina de Atencion al Ciudadano	Mejorar la experiencia de usuarios en cuanto a las transacciones que se realicen en linea. Mayor organización para turnos. Los funcionarios deben de estar calificados para orientar debidamente al ciudadano.

Fuente: Plataforma SISG

Segundo cuatrimestre

Dependencia	Observaciones
Oficina de Atención al Ciudadano	Agradezco la valiosa atención y colaboración el señor pablo es excelente al momento de solucionar dudas maneja muy bien el tema excelente apoyo, guía y orientación Fue super rápido y me brindo buena información. la disposición en la atención al ciudadano es excelente

Fuente: Plataforma SISG

Tercer cuatrimestre

Durante este período los ciudadanos encuestados, no presentaron observaciones frente al servicio recibido en la OAC.

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.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

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.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública