INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

PRIMER CUATRIMESTRE 2023

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Fecha de corte: miércoles 26 de abril de 2023

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de **2011**, y teniendo en cuenta lo contenido en el cuarto componente del documento **"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"** en el cual se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y se establece entre otros, que las Entidades deben medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

La Superintendencia de Notariado y Registro, en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado **Encuestas de percepción y participación ciudadana.**

Se presenta la información correspondiente al primer cuatrimestre de 2023.

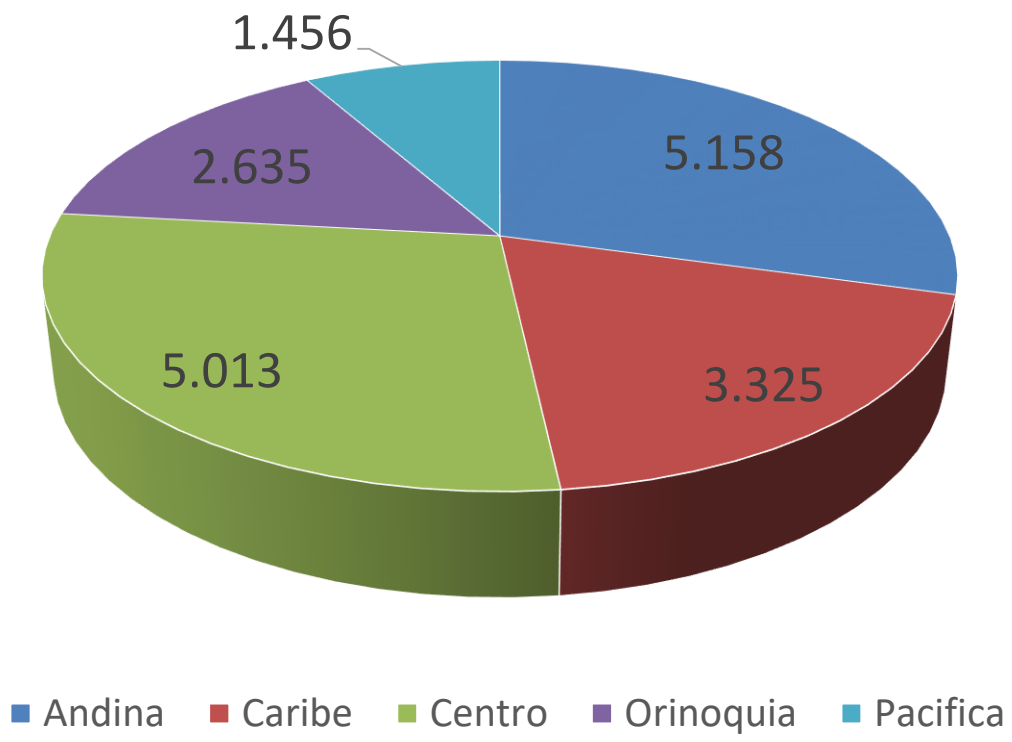
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 17.587 encuestas, durante el primer cuatrimestre de 2023.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2023
Andina	1.623	1.591	1.378	566	5.158
Caribe	810	1.060	1.114	341	3.325
Centro	1.279	1.437	1.574	723	5.013
Orinoquia	546	778	962	349	2.635
Pacifica	301	451	457	247	1.456
Total	**4.559**	**5.317**	**5.485**	**2.226**	**17.587**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

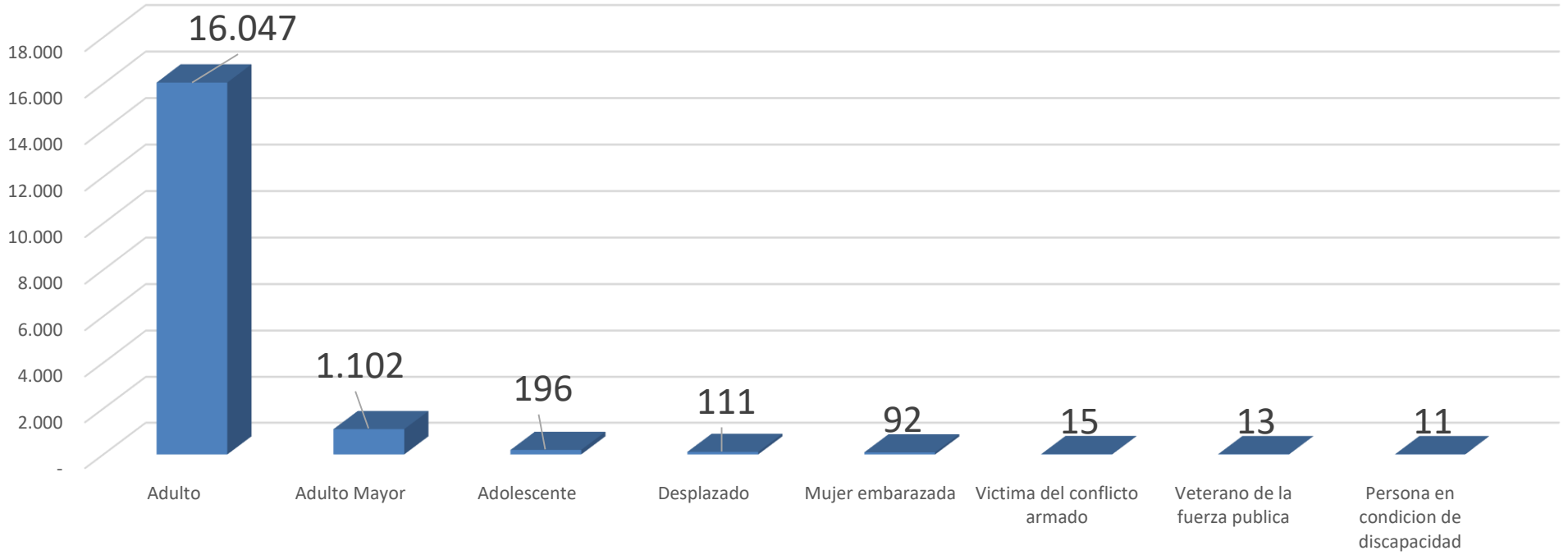
Primer Cuatrimestre 2023

Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	35	4.703	338	50	20	2	2	8	**5.158**
Centro	43	2.840	381	17	42	1	1	-	**3.325**
Orinoquia	65	4.693	207	18	19	3	6	2	**5.013**
Caribe	9	2.496	93	20	8	4	2	3	**2.635**
Pacifica	44	1.315	83	6	3	1	2	2	**1.456**
Total	**196**	**16.047**	**1.102**	**111**	**92**	**11**	**13**	**15**	**17.587**
%	1,1%	91,2%	6,3%	0,6%	0,5%	0,1%	0,1%	0,1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



El 91,2 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

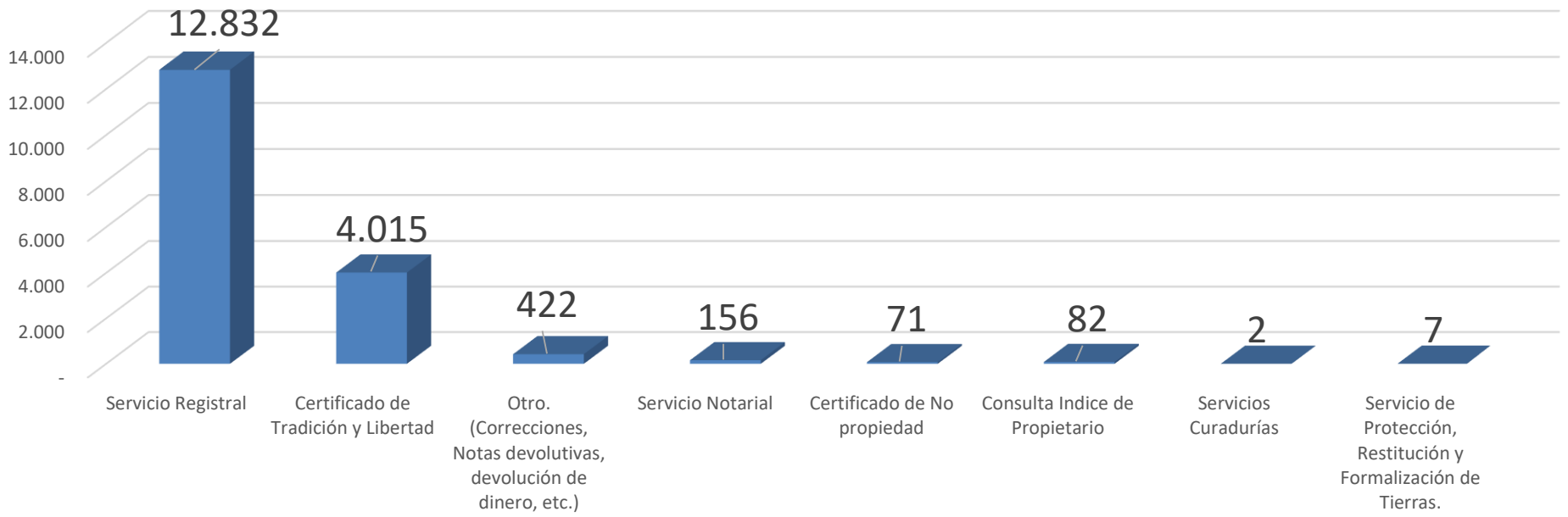
Fuente: Plataforma SISG

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	21	1.540	36	157	1	47	3.355	1	**5.158**
Caribe	11	724	12	41	1	38	2.498	-	**3.325**
Centro	22	967	23	28	2	23	3.948	-	**5.013**
Orinoquia	6	355	4	113	3	25	2.129	-	**2.635**
Pacifica	11	429	7	83	-	23	902	1	**1.456**
Total	**71**	**4.015**	**82**	**422**	**7**	**156**	**12.832**	**2**	**17.587**
%	0,4%	22,8%	0,5%	2,4%	0,0%	0,9%	73,0%	0,0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 73% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Calificación del servicio recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.112	46	5.158
Caribe	3.288	37	3.325
Centro	4.927	86	5.013
Orinoquia	2.571	64	2.635
Pacifica	1.434	22	1.456
Total	**17.332**	**255**	**17.587**
%	98,55%	1,45%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	99,11%	0,89%
Caribe	98,89%	1,11%
Centro	98,28%	1,72%
Orinoquia	97,57%	2,43%
Pacifica	98,49%	1,51%
Total	**98,55%**	**1,45%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98,55% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.127	31	5.158
Caribe	3.281	44	3.325
Centro	4.965	48	5.013
Orinoquia	2.581	54	2.635
Pacifica	1.440	16	1.456
Total	**17.394**	**193**	**17.587**
%	98,90%	1,10%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	99,4%	0,6%
Caribe	98,7%	1,3%
Centro	99,0%	1,0%
Orinoquia	98,0%	2,0%
Pacifica	98,9%	1,1%
Total	**98,90%**	**1,10%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98,90% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.086	72	5.158
Caribe	3.243	82	3.325
Centro	4.912	101	5.013
Orinoquia	2.565	70	2.635
Pacifica	1.431	25	1.456
Total	**17.237**	**350**	**17.587**
%	98,01%	1,99%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	99%	1%
Caribe	98%	2%
Centro	98%	2%
Orinoquia	97%	3%
Pacifica	98%	2%
Total	**98,01%**	**1,99%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98,01% de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.127	31	5.158
Caribe	3.281	44	3.325
Centro	4.965	48	5.013
Orinoquia	2.581	54	2.635
Pacifica	1.440	16	1.456
Total	**17.394**	**193**	**17.587**
%	98,90%	1,10%	100,00%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	99,4%	0,6%
Caribe	98,7%	1,3%
Centro	99,0%	1,0%
Orinoquia	98,0%	2,0%
Pacifica	98,9%	1,1%
Total	**98,90%**	**1,10%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98,90% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.082	76	5.158
Caribe	3.230	95	3.325
Centro	4.895	118	5.013
Orinoquia	2.555	80	2.635
Pacifica	1.423	33	1.456
Total	**17.185**	**402**	**17.587**
%	97,71%	2,29%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	98,5%	1,5%
Caribe	97,1%	2,9%
Centro	97,6%	2,4%
Orinoquia	97,0%	3,0%
Pacifica	97,7%	2,3%
Total	**97,71%**	**2,29%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 97,71% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	5.129	28	1	5.158
Caribe	3.286	39	-	3.325
Centro	4.987	26	-	5.013
Orinoquia	2.580	55	-	2.635
Pacifica	1.439	17	-	1.456
Total	**17.421**	**165**	**1**	**17.587**
%	99,06%	0,94%	0,01%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	99,4%	0,5%
Caribe	98,8%	1,2%
Centro	99,5%	0,5%
Orinoquia	97,9%	2,1%
Pacifica	98,8%	1,2%
Total	**99,06%**	**0,94%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99,06% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción percibido en las ORIP por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.083	75	5.158
Caribe	3.229	96	3.325
Centro	4.902	111	5.013
Orinoquia	2.525	110	2.635
Pacifica	1.423	33	1.456
Total	**17.162**	**425**	**17.587**
	97,58%	2,42%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	98,5%	1,5%
Caribe	97,1%	2,9%
Centro	97,8%	2,2%
Orinoquia	95,8%	4,2%
Pacifica	97,7%	2,3%
Total	**97,58%**	**2,42%**

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. Durante el primer cuatrimestre de 2023, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 97,58%.

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1
	Belen de Umbria	2
	Dosquebradas	4
	Filandia	1
	Manizales	2
	Marinilla	37
	Medellin Sur	14
	Pereira	1
	Rionegro	2
	Santa Fe de Antioquia	1
	Santuario	4
	Sopetran	2
	Urrao	2
	Yarumal	2
Caribe	Barranquilla	48
	Cartagena	24
	El Banco	1
	Sahagun	15
	San Andres Isla	2
	Sincelejo	5
	Valledupar	1
Centro	Bogota Zona Sur	3
	Cajamarca	2
	Girardot	3
	Honda	2
	Ibague	45
	Melgar	8
	San Gil	1
	San Vicente de Chucuri	1
	Zipaquira	46
Orinoquia	Acacias	38
	Arauca	1
	Mocoa	1
	Orocue	7
	Paz de Ariporo	7
	San Jose del Guaviare	3
	Sibundoy	7
	Villavicencio	46
Pacifica	Palmira	5
	Pasto	3
	Popayan	24
	Silvia	1
	Total	**425**

Nivel de Satisfacción en el Primer Cuatrimestre 2023	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	17.162	425	17.587
	97,58%	2,42%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Primer Cuatrimestre 2023

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Primer Cuatrimestre 2023

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Primer Cuatrimestre 2023

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Primer Cuatrimestre 2023

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Primer Cuatrimestre 2023

Fuente: Plataforma SISG

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

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y teniendo en cuenta lo contenido en el cuarto componente del documento **"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"** en el cual se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y se establece entre otros, que las Entidades deben medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

La Superintendencia de Notariado y Registro, en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado **Encuestas de percepción y participación ciudadana.**

Se presenta la información correspondiente al primer cuatrimestre de 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 470 encuestas, durante el primer cuatrimestre de 2023.

En el primer cuatrimestre se encuestaron a 470 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2023
Oficina de Atención al Ciudadano	113	114	140	103	**470**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la Oficina de Atención al Ciudadano	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2023	%
Adulto	111	112	139	103	465	99%
Desplazado	-	2	1	-	3	1%
Adulto Mayor	2	-	-	-	2	0%
Total	**113**	**114**	**140**	**103**	**470**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 99 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

Tipo de servicio solicitado por los ciudadanos encuestados en la OAC

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2023	%
Certificado de tradición y libertad	30	36	52	31	149	32%
Consulta Índice de Propietario	24	27	38	51	140	30%
Servicio Registral	42	39	35	12	128	27%
Servicio Notarial	9	4	6	4	23	5%
Certificado de no propiedad	3	2	6	1	12	3%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	3	4	2	3	12	3%
Servicio de P.R. F. de Tierras	2	1	1	1	5	1%
Servicio Curaduría	-	1	-	-	1	0%
Total	**113**	**114**	**140**	**103**	**470**	**100%**

El 32 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información sobre el Certificado de Libertad y Tradición.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	469	1	**470**
	99,79%	0,21%	100%

El 99,79 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el servicio recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	468	2	**470**
	99,57%	0,43%	100%

El 99,57 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la claridad del lenguaje recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	468	2	**470**
	99,57%	0,43%	100%

El 99,57 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la agilidad en la atención recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	467	3	**470**
	99,36%	0,64%	100%

El 99,36 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la calidad de la respuesta recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del tiempo de respuesta en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	467	3	**470**
	99,36%	0,64%	100%

El 99,36 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el tiempo de respuesta en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	468	2	**470**
	99,57%	0,43%	100%

El 99,57 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la amabilidad recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	468	2	**470**
	99,54%	0,46%	100%

El nivel de satisfacción y la percepción ciudadana percibida en la OAC, fue satisfactoria.

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

RECOMENDACIONES

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

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

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

Ficha técnica

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