



**INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

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

**PRIMER CUATRIMESTRE 2024**

---

**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: martes 14 de mayo de 2024**

## 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 primer cuatrimestre de 2024.

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 31.850 encuestas, durante el primer cuatrimestre de 2024.

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

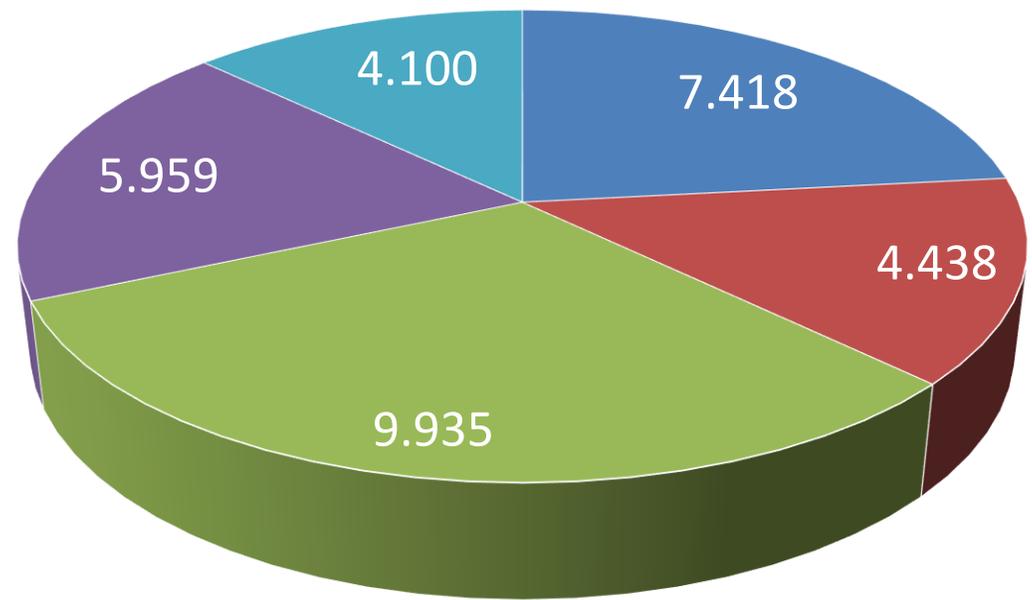
# Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2024
Andina	1.925	1.860	1.735	1.898	7.418
Caribe	1.155	1.249	991	1.043	4.438
Centro	2.346	2.722	2.390	2.477	9.935
Orinoquia	1.152	1.716	1.691	1.400	5.959
Pacífica	855	1.105	1.122	1.018	4.100
<b>Total</b>	<b>7.433</b>	<b>8.652</b>	<b>7.929</b>	<b>7.836</b>	<b>31.850</b>

Fuente: Plataforma SISG



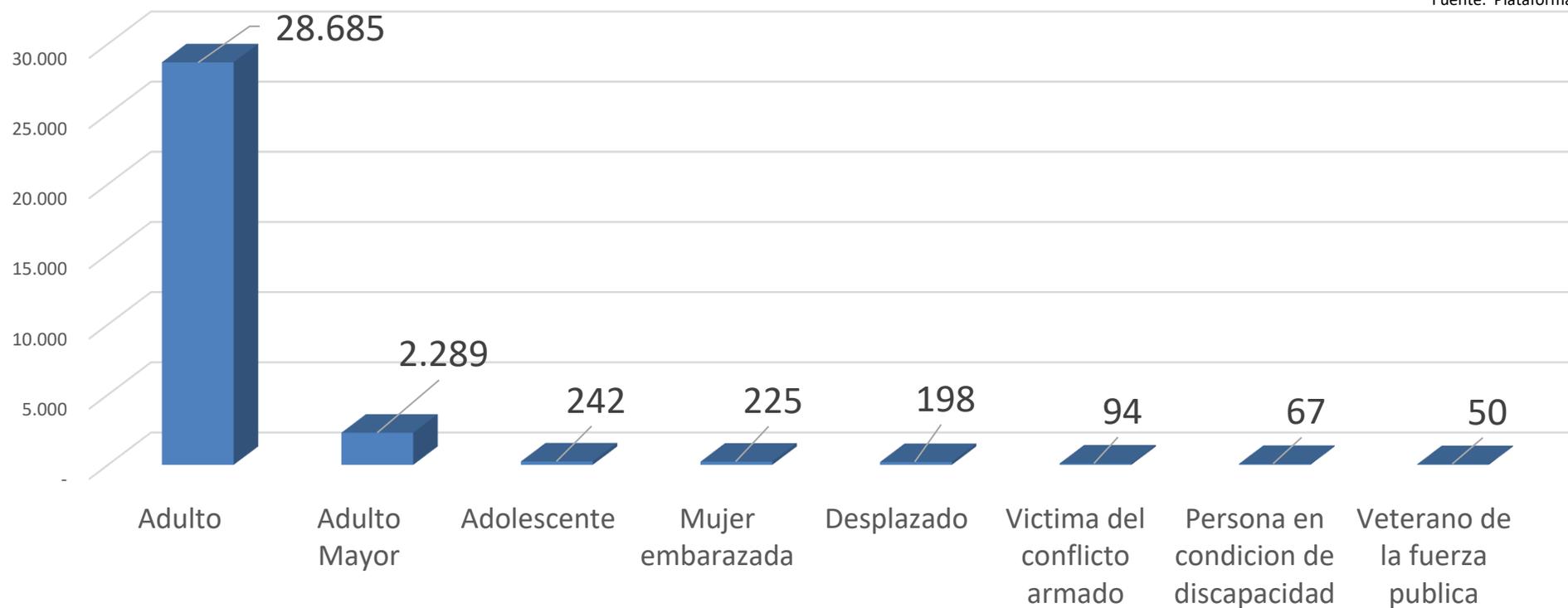
■ Andina ■ Caribe ■ Centro ■ Orinoquia ■ Pacífica

# Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

Dirección Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condición de discapacidad	Veterano de la fuerza pública	Víctima del conflicto armado	Total
Andina	49	6.516	734	37	42	20	13	7	<b>7.418</b>
Centro	39	3.737	582	45	29	2	1	3	<b>4.438</b>
Orinoquia	113	9.141	566	36	36	9	19	15	<b>9.935</b>
Caribe	24	5.562	97	59	103	36	15	63	<b>5.959</b>
Pacífica	17	3.729	310	21	15	-	2	6	<b>4.100</b>
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>28.685</b>	<b>2.289</b>	<b>198</b>	<b>225</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>94</b>	<b>31.850</b>
%	0,8%	90,1%	7,2%	0,6%	0,7%	0,2%	0,2%	0,3%	100,0%

Fuente: Plataforma SISG



El 90,1 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Fuente: Plataforma SISG

# Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Índice 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	20	2.466	73	94	18	19	4.726	2	<b>7.418</b>
Caribe	7	945	56	146	7	70	3.206	1	<b>4.438</b>
Centro	48	2.021	165	412	31	109	7.142	7	<b>9.935</b>
Orinoquia	19	897	28	122	8	29	4.856	-	<b>5.959</b>
Pacífica	38	1.358	43	256	9	22	2.374	-	<b>4.100</b>
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>7.687</b>	<b>365</b>	<b>1.030</b>	<b>73</b>	<b>249</b>	<b>22.304</b>	<b>10</b>	<b>31.850</b>
%	0,4%	24,1%	1,1%	3,2%	0,2%	0,8%	70,0%	0,0%	<b>100%</b>



Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación del servicio recibido en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.319	99	7.418
Caribe	4.321	117	4.438
Centro	9.790	145	9.935
Orinoquia	5.688	271	5.959
Pacífica	4.084	16	4.100
<b>Total</b>	<b>31.202</b>	<b>648</b>	<b>31.850</b>
%	97,97%	2,03%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,67%	1,33%	100%
Caribe	97,36%	2,64%	100%
Centro	98,54%	1,46%	100%
Orinoquia	95,45%	4,55%	100%
Pacífica	99,61%	0,39%	100%
<b>Total</b>	<b>97,97%</b>	<b>2,03%</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	7.370	47	1	7.418
Caribe	4.342	96	-	4.438
Centro	9.820	115	-	9.935
Orinoquia	5.771	188	-	5.959
Pacífica	4.090	10	-	4.100
<b>Total</b>	<b>31.393</b>	<b>456</b>	<b>1</b>	<b>31.850</b>
%	98,57%	1,43%	0,00%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	99,4%	0,6%	0,01%	100%
Caribe	97,8%	2,2%	0,00%	100%
Centro	98,8%	1,2%	0,00%	100%
Orinoquia	96,8%	3,2%	0,00%	100%
Pacífica	99,8%	0,2%	0,00%	100%
<b>Total</b>	<b>98,57%</b>	<b>1,43%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100%</b>

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de **satisfactorio**. Para el insatisfecho, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 98,57% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio**.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

## Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.312	106	7.418
Caribe	4.296	142	4.438
Centro	9.775	160	9.935
Orinoquia	5.758	201	5.959
Pacífica	4.081	19	4.100
<b>Total</b>	<b>31.222</b>	<b>628</b>	<b>31.850</b>
%	98,03%	1,97%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	97%	3%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	97%	3%	100%
Pacífica	100%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>98,03%</b>	<b>1,97%</b>	<b>100%</b>

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 98,03% 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

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.315	103	7.418
Caribe	4.291	147	4.438
Centro	9.777	158	9.935
Orinoquia	5.712	247	5.959
Pacífica	4.088	12	4.100
<b>Total</b>	<b>31.183</b>	<b>667</b>	<b>31.850</b>
%	97,91%	2,09%	100,00%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,6%	1,4%	100%
Caribe	96,7%	3,3%	100%
Centro	98,4%	1,6%	100%
Orinoquia	95,9%	4,1%	100%
Pacífica	99,7%	0,3%	100%
<b>Total</b>	<b>97,91%</b>	<b>2,09%</b>	<b>100%</b>

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 97,91% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio**.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

## Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.271	147	7.418
Caribe	4.247	191	4.438
Centro	9.742	193	9.935
Orinoquia	5.693	266	5.959
Pacífica	4.082	18	4.100
<b>Total</b>	<b>31.035</b>	<b>815</b>	<b>31.850</b>
%	97,44%	2,56%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,0%	2,0%	100%
Caribe	95,7%	4,3%	100%
Centro	98,1%	1,9%	100%
Orinoquia	95,5%	4,5%	100%
Pacífica	99,6%	0,4%	100%
<b>Total</b>	<b>97,44%</b>	<b>2,56%</b>	<b>100%</b>

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 97,44% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio**.

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.365	53	7.418
Caribe	4.306	132	4.438
Centro	9.801	134	9.935
Orinoquia	5.753	206	5.959
Pacífica	4.079	21	4.100
<b>Total</b>	<b>31.304</b>	<b>546</b>	<b>31.850</b>
%	98,29%	1,71%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,3%	0,7%	100%
Caribe	97,0%	3,0%	100%
Centro	98,7%	1,3%	100%
Orinoquia	96,5%	3,5%	100%
Pacífica	99,5%	0,5%	100%
<b>Total</b>	<b>98,29%</b>	<b>1,71%</b>	<b>100%</b>

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 98,29% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio**.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# Análisis Nivel de satisfacción percibido en las ORIP por Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.297	121	7.418
Caribe	4.196	242	4.438
Centro	9.725	210	9.935
Orinoquia	5.590	369	5.959
Pacífica	4.085	15	4.100
<b>Total</b>	<b>30.893</b>	<b>957</b>	<b>31.850</b>
	97,00%	3,00%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,4%	1,6%	100%
Caribe	94,5%	5,5%	100%
Centro	97,9%	2,1%	100%
Orinoquia	93,8%	6,2%	100%
Pacífica	99,6%	0,4%	100%
<b>Total</b>	<b>97,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>100%</b>

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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%.

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificación el servicio como insatisfactorio
Andina	Amalfi	1
	Caucasia	8
	Frontino	1
	Girardota	3
	La Ceja	1
	Manizales	1
	Marinilla	50
	Medellín Norte	35
	Medellín Sur	10
	Pereira	6
	Rionegro	2
	Santa Rosa de Osos	1
	Sopetran	1
Titiribi	1	
Caribe	Aguachica	1
	Barranquilla	104
	Cartagena	32
	El Banco	1
	Fundación	1
	Maicao	8
	Montería	7
	Riohacha	68
	Sahagún	14
	San Andrés Isla	2
	San Juan del Cesar	1
	Santa Marta	1
	Sincelejo	2

Centro	Armero	3
	Bogotá Zona Norte	8
	Bogotá Zona Centro	68
	Bogotá Zona Sur	3
	Bucaramanga	14
	Charalá	3
	Choconta	5
	Concepción	12
	Cucuta	1
	Duitama	31
	Espinal	5
	Garagoa	1
	Girardota	2
	Ibagué	2
	La Palma	1
	Melgar	7
	Ocaña	6
	Pamplona	5
	Ramiriquí	1
San Gil	1	
Santa Rosa de Viterbo	1	
Socha	8	
Socorro	1	
Velez	2	
Zipaquirá	19	

## Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Nivel de Satisfacción en el Primer Cuatrimestre 2024		Satisfecho	Insatisfecho	Total
<b>ORIP</b>		30.893	957	31.850
		97,00%	3,00%	100%
Orinoquia	Acacias	316		
	Mitu	2		
	Mocoa	6		
	Orocúe	6		
	Paz de Ariporo	25		
	San José del Guaviare	4		
	San Martín	2		
	San Vicente del Caguán	3		
	Sibundoy	2		
	Villavicencio	3		
Pacífica	Buga	1		
	Cartago	9		
	Popayán	2		
	Tulua	1		
	Tuquerres	2		
	<b>Total</b>	<b>957</b>		

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).

## **ABEJORRAL**

COLOCAR EL SERVICIO DE DATÁFONO

## **AMALFI**

sistema demorado-servicio de entrega

## **ARMERO**

A NIVEL DE SUGERENCIA, LA ENCUESTA SE PUEDE REALIZAR VIRTUAL CON UN CÓDIGO QR, YA QUE ASI FACILITAMOS LA ENCUESTA Y ECONOMIZAMOS PAPEL

COLOCAR AIRE EN LA SALA VISUAL VENTILADO (USUARIOS)

DEBERÍA HABER OTRA PERSONA APOYANDO

DENTRO DE LA OFICINA HACE BASTANTE CALOR, YA QUE, EL AIRE ACONDICIONADO NO SE VE EN FUNCIONAMIENTO, Y HABILITAR MAS PUNTOS DE PAGO, YA QUE, LOS PUNTOS QUE HAY NO TRABAJAN TEMPRANO.

LAS CONSIGNACIONES O EL PAGO QUE SE DEBE REALIZAR SEA EN LA OFICINA MISMA Y NO EN UNA ALTERNA. GRACIAS

MUCHO CALOR EN EL SALÓN DE ESPERA Y POR FAVOR AGILIZAR LOS CORRESPONSALES PARA PAGOS

PODER HACER UN SOLO PAGO POR SACAR VARIOS CERTIFICADOS

QUE CUENTE CON EQUIPOS DIGITALES MAS RÁPIDOS Y EFICIENTES

QUE HABILITEN MAS PUNTOS DE PAGO, COMO BANCO AGRARIO A VECES LOS CORRESPONSALES NO TIENEN LINEA Y NO PRESTAN EL SERVICIO Y EN ALGUNOS LE COBRAN 500 PESOS POR TRANSACCIÓN

SERIA IDEAL TENER UN PUNTO DE PAGO

SOLO HAY UNA CAJA POR ESO MISMO SE DEMORA MUCHO LA ATENCIÓN

YO SUGIERO QUE HAYA BANCOS PARA LOS PAGOS, PARA NO TENER QUE DESPLAZARSE A OTROS MUNICIPIOS

## **BARRANQUILLA**

demora en la atención

LA OFICINA SE ENCUENTRA SIN ENERGÍA ELÉCTRICA

mas personal par atender

mucha gente -esperar mucho

sin atencion

SIN ATENCIÓN

sin atención en el banco

SIN ATENCIÓN EN LA OFICINA NO TIENE ENERGÍA ELÉCTRICA

Sin atención en la oficina no tienen energía y la plan eléctrica no sirve

sin atención, no tienen energía

SIN ENERGÍA ELÉCTRICA SIN ATENCIÓN EN LA OFICINA

SIN ENERGÍA ELECTRIFICA EN LA OFICINA

## **BOGOTA NORTE**

AGILIZAR TIEMPO DE RESPUESTA

BUSCAR PLAN DE MEJORAMIENTO, CON RELACION A RESPUESTAS DE ABOGADOS ESPECIALIZADOS PARA LOS CASOS QUE SE HA SUPERADO LA OBSERVACION INICIAL

EL DIA MARTES 23 DE ENERO ME ACERQUE A LA VENTANILLA PARA AVERIGUAR POR UN TRAMITE PENDIENTE Y ME INFORMAN QUE YA ESTABA LA RESOLUCION Y ESTABA FIRMADA, QUE PASARA EN 8 DIAS Y PASO A JURIDICA Y ME INDICAN QUE NO ES CIERTO QUE NO HAY PROYECCION DE RESOLUCION TODAVIA

HACE FALTA UNA SILLA EN LA VENTANILLA SERIA MAS COMODO

LA RESPUESTA DEL RADICADO ES MUY LENTA 2 MESES DESDE EL MOMENTO DEL RADICADO

QUE LA ATENCION SE CONTINUE PRESTANDO EN EXCELENTES CONDICIONES

SE DEMORO UN POCO POR LO COMPLEJO

se requiere una persona de información, en la ventanilla 10 excelente servicio

SE SUGIERE QUE LOS PROFESIONALES QUE SE LES ASIGNE LOS CASOS LE PRESTEN COLABORACION A LOS USUARIOS, YA QUE HABERLES INFORMADO LA IMPORTANCIA Y LO QUE AFECTA EL TIEMPO DE NO

RESPUESTA , NO LE INTERESA REALIZAR ALGUNA GESTION

UN DIGITURNO SERIA MEJOR

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# 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

### BOGOTA ZONA CENTRO

a la fecha todo ok  
agilizar atención  
Agilizar los tiempos de entrega y radicación de los documentos, que el banco que se encuentra en la oficina reciba otros medios de pago diferentes al efectivo.  
agilizar trámites  
agilizar trámites internos  
arreglar lamparas e implementar digiturno  
arreglar los techos por seguridad de los usuarios  
califica como desorganizada la sala de atención implementar digiturno lleva mas de un mes con una corrección pendiente  
capacitar al funcionario  
celeridad en el tiempo de registro  
Deberían tener letreros para identificar qué se hace en cada módulo y organizar filas  
demora en el trámite, agilizar procesos internos  
el funcionario es cordial pero demorado el trámite  
el funcionario es muy amable pero demorado  
hace falta mantenimiento de la estructura física de la oficina-se ve muy mal  
lentos los tiempos de los trámites, mejorar la atención  
los servicios prestados en la ventanilla 16, deben mejorar  
más claridad de orientación del personal de seguridad  
mejorar atención y mejorar tiempos  
Mejorar el tiempo de respuesta a los trámites  
mejorar la actitud de la funcionaria  
Mejorar la actitud de servicio  
Mejorar la atención  
Mejorar la atención y agilizar los tiempos de respuesta  
mejorar la atención y poner mas personal en las ventanillas  
mejorar la información, no sabia que este proceso se podía hacer virtual  
mejorar la planta física  
mejorar las instalaciones  
mejorar las instalaciones físicas  
mejorar las oficinas, la atención al usuario por mala, mala información, los funcionarios pésimos  
mejorar los tiempos de respuesta  
mejorar tiempos de atención  
mejorar tiempos de respuesta arreglar las instalaciones de la oficina de los usuarios falta un digiturno  
mejorar tiempos de servicio  
modernizar la entidad, falta amabilidad en la atención del antiguo sistema  
poner mas empleados en las ventanillas  
que otros funcionarios aprendan a atender y sean respetuosos como el señor de la ventanilla 13 que es muy grosero  
tener más funcionarios en las ventanillas  
tener mas paciencia con los usuarios

### BOGOTA ZONA SUR

se debería permitir el pago de la cuantía mínima en el mismo modulo para no tener que hacer 2 veces la fila en caja

### BUCARAMANGA

A LA FECHA NO HE PODIDO SER ATENDIDO Y LA RAZON QUE ADUCEN ES QUE NO HAY SISTEMA, SIENDO LAS 10 Y 15 DEL DÍA 1° DE ABRIL 2024  
agilizar los procesos no dejar esperando a los ciudadanos a ser atendidos solo porque se fue de un momento a otro  
En cambio los funcionarios de ventanilla #1 que se supone deben orientar al usuario, no saben, solo se limitan a llamar o entregar listados de requisitos de tramites que no conocen.  
Faltan mas funcionarios para la atención  
Habilitar el servicio de Datafono  
Levamos una hora y no tienen sistema  
mas ventanillas de servicio  
Mejorar el sistema  
Mejorar la hora de radicar documentos si son viables al radicar o no, pues si radicamos mal se pierde el dinero que se paga.  
MI OBSERVACION NO ES TANTO CON EL SERVIDOR SINO CON LA OFICINA DE REGISTRO PUBLICO YA QUE EN MI PROCESO DE RECLAMAR MIS DOCUMENTOS NO HAY CLARIDAD NI AGILIDAD PARA DICHO SERVICIO  
No tener que hacer doble fila para pedir certificado  
Poder realizar los tsramites bancarios con Datafono o transferencia, inclusive Boton PSE  
Que atiendan a las Notarias por fila diferente  
QUE ATIENDAN PRONTO A QUIEN CORRESPONDA ESTA ACLARACION DE ESCRITURA  
Que cuando devuelven los documentos, digan todos los errores de una vez para hacer una sola corrección  
QUE EL TIEMPO DE REGISTRO DE LAS ESCRITURAS SEA MAXIMO DE 5 DIAS HABILES  
que la orip tenga acceso a la página de la alcaldía municipal para descargar los paz y salvos predial y valorización municipal, por cuanto las notarias no lo expiden de forma voluntaria sino condicionado a tramitar en las mismas.  
Que las personas que prestan el servicio, sigan con la misma actitud  
Que los folios de mayor extensión los dejen imprimir en PDF para facilitar todo y enviarlos a un correo  
Sería conveniente en una consulta en donde tenga dudas en ventanilla, remitirla a otra ventanilla para dar movilidad a la ventanilla de atención, hay mucha demora en la diligencia  
Tener en cuenta que en el momento de ausencia del empleado de las ventanillas de registro de escrituras, tener un reemplazo para evitar colapsar la fila de los usuarios, mas en horas de almuerzo.

# 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

### CACHIRA

FALTA DONDE SENTARSE, NO HAY SILLAS PARA EL PUBLICO  
NO HAY SILLAS PARA ATENCION AL PUBLICO  
no hay sillas para el usuario

### CALI

Más personal  
punto de información

### CAQUEZA

la oficina debería estar as central  
Las instalaciones son muy feas y poco agradables  
Mejorar la ubicación para la oficina  
mejorar las instalaciones  
Oficina muy arriba  
Oficina muy arriba, retirada del parque  
Oficina muy distante del parque principal  
Oficina retirada del centro  
Oficina retirada del parque principal  
Oficina retirada del parque, no tiene servicio de baño para el público  
Sala de espera pequeña para el publica  
Sala espera pequeña

### CARTAGO

Agilizar los procesos y brindar soluciones  
aire acondicionado  
AIRE ACONDICIONADO POR FAVOR EN SALA DE ESPERA  
aire por favor en sala  
PIDEN AIRE EN SALA DE ATENCION ALPUBLICO FORMATO DE ENCUESTA NO CUMPLE CON LO QUE SE PIDE EN ESTA PLATAFORMA SOLO TIENE SATISFECHO/ACEPTABLE/INSATISFECHO Y EL CUADRO DE LA PLATAFORMA PROPONE OTRAS( BUENO/REGULAR/MALO /DEFICIENTE/REGULAR /...DE TAL MANERA QUE NO CORRESPONDE LO ESCRITO A LO QUE PIDE LA PLATAFORMA  
poner ventiladores en sala de espera  
por favor aire o ventiladores  
requieren ventiladores o aire para la sala , mucho calor  
se requiere aire acondicionado por FAVOR  
SE REQUIERE AIRE O VENTILACIÓN EN SALA DE ESPERA SE PERCIBE MUCHO CALOR  
SE REQUIERE UN ÁREA DE TURNOS PARA EVITAR CONTRATIEMPOS  
UN CORRESPONSAL CERCA Y AIRE ACONDICIONADO EN SALA DE ESPERA  
un mejor acondicionamiento del área , toda vez que al ser un espacio cerrado se concentra el calor y no cuenta con aire ni ventiladores.

### CERETE

la ubicación de un digitaron para la organización en la atención

### CHARALA

ME PARECE FALTA DE RESPETO QUE POR SEGUNDO VEZ ME ACERCO A LA OFICINA DE REGISTRO PARA SOLICITAR CERTIFICADOS Y LA PLATAFORMA CONTINUA DAÑADA  
ME PARECE MUY MAL QUE ESTA OFICINA CIENDO LA ENCARGADA DE EXPEDIR CERTIFICADOS TENGA LA PLATAFORMA DAÑADA  
POR FAVOR COLOCAR PARA REALIZAR EL PAGO EN DAVIVIENDA - GRACIAS  
SE PUEDE COLOCAR MEJORES SILLAS PARA USUARIOS Y EL BANCO ES DEMASIADO LEJOS CUANDO HAY MAS BANCOS CERCANOS  
Seria muy practico si arreglaran las sillas y el recaudo fuera en un banco como Davivienda que es mucho mas cerca

### CHOCONTA

SE DEMORA MUCHO TIEMPO EL REGISTRO

### CIENAGA

agilice todos mis tramites de documentos

### DUITAMA

A VECES SON TRÁMITES QUE POR PRIMERA VEZ SE REALIZAN Y UN EN VERDAD DESCONOCE TANTO TERMINOS COMO DIRECCIOES O NOMBRES DE ALGUNAS OFICINAS Y SERIA BUENO SER UN POCO MÁS EMPÁTICOS EN CUANTO A DIRIGIR O GUIAR A LAS PERSONAS DE MANERA MAS AMABLE Y ESPEIFICA. PERO EN MEDIO DE TODO HA SIDO BUENA LA ATENCIÓN  
EL GUARDA ES DE SEGURIDAD NO PA' CUMPLIR TRABAJOS DE OTROS  
habilitar mas ventanillas de atencion  
las personas que tengan que pagar en el banco , no les toque hacer nuevamente fila,  
QUE NO SE REQUIERA HACER FILA PARA FACTURA Y LUEGO PARA RADICACIÓN, CONOCIENDO EL VALOR SE PUEDA TRAER EL PAGO Y HACER UNA SOLA FILA  
SERIA IMPORTANTE QUE A LOS ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS; SE NOS DIERA PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN; TENEMOS PROBLEMAS DE SALUD

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

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

## ESPINAL

ACOMODAR LAS INSTALACIONES DE LA SALA DE ESPERA, HABILITAR OTRA VENTANILLA

AGILIDAD EN LA ATENCION , EXCELENTE ATENCION „SOLO ME GUSTARIA HIDRATACION EN LA SALA DE ESPERA.

AGILIZAR EL PROCESO DE RADICACION Y EL MANTENIMIENTO DE LOS AIRES ACONDICIONADOS.

Cambiar el inmobiliario para que de mejor aspecto a la oficina

CAMBIAR LAS SILLAS DE LA SALA DE ESPERA YA QUE ESTAN UN POCO DETERIORADAS

CAMBIAR LAS SILLAS EN LA SALA DE ESPERA, PARA UNA MEJOR COMODIDAD

CAMBIAR LAS SILLAS POR UNAS MAS COMODAS

cambiar las sillas viejas e incomodas, seguir brindando tincto y la hidratacion que aveces brindan

cambio de muebles en la sala de espera, dispensador de agua

cambio inmobiliario -zona de hidratacion

Cambio mobiliario

CAMBIO MOBILIARIO - ZONA HIDRATACION

COLOCAR CORTINAS O VIDRIOS OSCUROS PARA CUBRIR EL SOL, YA QUE ENTRA LA RESOLANA Y ES MOLESTO EN LA SALA DE ESPERA.

colocar draibol en los cables para que den una mejor imagen. colocar un digiturno habilitar otra caja.

COLOCAR VIDRIOS OSCUROS PARA MEJORAR LA RESOLANA.

CORTINAS EN LAS VENTANAS PARA QUE NO ENTRE EL SOL

DIGITURNO

digiturno, Adecuar sillas para una mejor presentacion de la oficina y obviamente comodidad al usuario-dispensador de Agua.

Digiturno, zona de Hidratacion

DISPENSADOR DE AGUA

HABILITAR CAJA ADICIONAL SOLO PARA LAS CONSTRUCTORAS -DIGITURNO-HABILITAR PUNTO DE PAGO EN LA OFICINA.

HABILITAR CAJA SOLO PARA SERVICIO DE CERTIFICADOS, LAS CONSTRUCTORAS LLEGAN CON MUCHAS ESCRITURAS , POR TANTO DEBE DE HABER UN HORARIO ESTABLECIDO.

HABILITAR CAJAS PARA CADA PROCESO PUES ES DIFERENTE EL SERVICIO DE CERTIFICADOS AL DE REGISTRAR, TAMBIEN SE HACE SUMAMENTE NECESARIO UNA CAJA PARA EL RESPECTIVO PAGO.

HABILITAR ENCHUFES PARA EL SERVICIO DE LOS USUARIOS , HABILITAR ASÍ SEA UN CORRESPONSAL PARA EL PAGO EN LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA.

HABILITAR OTRA CAJA

HABILITAR OTRA CAJA EN PRO DE AGILIZAR EL PROCESO, PUES EL IR Y VOLVER DEL BANCO PARA TOMAR NUEVA FICHA ALARGA LA ESPERA.

HABILITAR OTRA CAJA PARA ASI MISMO AGILIZAR EN EL PROCESO DE RADICACION, ENTREGA DE DOCUMENTOS ETC

HABILITAR OTRA CAJA PARA UN MEJOR SERVICIO , PUES SOLO HAY DOS Y PORE LO GENERAL SIEMPRE LA OFICINA ESTA LLENA DE USUARIOS .

HABILITAR OTRA VENTANILLA , PUES EN EL ESPINAL HAY MUCHAS CONSTRUCTORAS Y SE DEMORAN MUCHO HACIENDO EL PROCESO CON ELLAS . MANTENIMIENTO A LOS AIRES ACONDICIONADOS.

HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO - MAS SILLAS EN LA SALA DE ESPERA.

HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA UN MEJOR SERVICIO, SILLAS CÓMODAS , AIRES EN BUEN ESTADO Y UN DISPENSADOR DE AGUA.

-HABILITAR OTRA VENTANILLA YA QUE EL PROCESO ES DEMORADO -MEJOR ADECUACIÓN DE SILLAS -MANTENIMIENTO DE AIRES.

HABILITAR OTRA VENTANILLA-POLISOMBRAS- MUEBLES CÓMODOS PARA LA SALA DE ESPERA.

HABILITAR POR LO MENOS OTRA CAJA PARA PRESTAR EL SERVICIO -MANTENIMIENTO DE AIRES Y SILLETERIA -DISPENSADOR DE AGUA.

habilitar un punto de pago en la oficina habilitar un baño para el servicio del usuario

HABILITAR VENTANILLA -SILLAS CÓMODAS EN LA SALA DE ESPERA.

hablar con transito para la zona de parqueo ya que , atraviesan carros de otros locales en la zona y ps no queda espacio para las motos de los usuarios que venimos a hacer tramites.

HACEN FALTA MAS SILLAS Y CÓMODAS, LAS QUE HAY SON DETERIORAS , UN DISPENSADOR DE AGUA Y ASÍ HACER LA ESPERA HIDRATADOS.

Las construccoras traen muchas escrituras, por tanto se debe tener en cuenta un dia especial u horario especial para dicho proceso.dispensador de Agua.

LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA SE VEN MUY AGLOMERADAS DE DOCUMENTOS, CAJAS ,CARPETAS ETC YA NO HAY ESPACIO.

Linea telefónica

Mejor comunicación con las notarias para agilizar el proceso y no perder tiempo trasladándonos de un lado a otro. hablar el mismo idioma.

MEJORAMIENTO INMOVILIARIO EN ATENCION AL CLIENTE EJEMPLO SILLAS COMODAS O POR LO MENOS EN OPTIMAS CONDICIONES

MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA SALA DE ESPERA , SILLAS COMODAS

MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA SALA DE ESPERA CON SILLAS COMODAS , QUE TENGAN DISPENSADOR DE AGUA , AIRES EN BUEN ESTADO, POLISOMBRAS O VIDRIOS OSCUROS.

MEJORAR LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA , CAMBIAR SILLAS EN LA SALA DE ESPERA , UN DIGITURNO.

MEJORAR LOS INMOVILIARIOS

QUE HAYA MAS COMUNICACION CON LAS NOTARIAS EN CUESTION DE DOCUMENTACION, YA QUE DEVUELVEN LA DOCUMENTACION Y HAY MUCHOS ERRORES QUE PROVIENEN DE LAS NOTARIAS POR QUE NO HABLAN EL MISMO IDIOMA . LAS NOTARIAS

NO LE ESTAN INFORMANDO AL USSUARIO CON CLARIDAD Y ESTO HACE QUE TARDEN LOS PROCESOS POR QUE, QUIZAS SE DEVUELVE LA DOCUMENTACION DE REGISTRO , VOLVER A NOTARIA Y AVECES HASTA PAGAR DOBLE.

REMODELAR LAS SILLAS, TELEVISOR PARA PASAR EL TIEMPO.

SILLAS COMODAS -HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA UN MEJOR SERVICIO

SILLAS COMODAS -MANTENIMIENTO DE LOS AIRES EN LA SALA DE ESPERA

SISTEMA DE DIGITURNOS , ACTUALIZARLOS , SILLAS CÓMODAS , MAS AGILIDAD EN LA ATENCIÓN , HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA ATENCIONES PRIORITARIA.

TENER PRIORIDAD EN LOS TRAMITES REGISTRALES A LOS POLICIAS Y MILITARES ,PUES LOS PERMISOS SON CORTOS.

TENER UNA CARTELETA MAS AMPLIA Y BAJARLA MAS PARA PODER LEER LO QUE ESTA COLGADO.

zona de Hidratacion

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## IBAGUE

ATENCIÓN PRONTA, PERO LE FALTA CONOCIMIENTOS DE LOS TEMAS .  
COLOCAR DIGITURNO  
FALTA DIGITURNO  
TODO MUY BIEN , LA OFICINA EN CUANTO EL PERSONAL , LAS INSTALACIONES SI PÉSIMAS POR TODOS LADOS GOTERAS

## MARINILLA

FALTA PERSONAL  
MEJORAR EL TIEMPO QUE TOMA REALIZAR LOS TRAMITES EN ESTA OFICINA DE REGISTRO  
QUE HAYAN MAS EMPLEADOS PARA LA ATENCION AL PUBLICO.  
SE DEBE MEJORAR PERSONAL.

## MEDELLIN NORTE

Cambien al taquillero 7.  
Cambien la abogada.  
Pongan gente joven.  
Señora malgeniada.  
Señoras lentas.

## MEDELLIN SUR

Cruzar datos y anotaciones entre fonvalmed, catastro y los juzgados para que todos los pagos y actualizaciones le lleguen a registro  
El celador responde muy brusco y grosero, no debe dar informacion.  
Falta unidad sanitarias y sillas para los usuarios  
Implementar la asesoría Jurídica presencial, nuevamente, con menos citas en la mañana y en la tarde  
lamenta que no hay asesoría Jurídica presencial y la atención que ofrece la Oficina de asesoría jurídica es muy demorada, el tema de las devoluciones muy complicado  
Las funciones de los vigilantes no son la de asesorar, ellos solo deben direccionar, dejan el puesto solo y las entradas desprotegidas por esta haciendo lo que no deben, el puesto de información y orientación de los procesos no lo deben ejercer los vigilantes  
le falto registrar un acto, por error en registro y le toca solicitar corrección, osea que se me demora mas el documento para realizar todo lo que tengo pendiente  
mejorar la red bancaria mucha demora con el sistema caído de Bancolombia y no hay atencion  
mejorar la señalización de los puntos de pago y de las taquillas  
mejorar los tiempos de respuestas hay mucha lentitud y poca claridad en la persona que lo atendió, no conocía del tema  
Mejorar los tiempos en la entrega de una aclaración  
Mucha informalidad con los mensajeros y el vigilante, una hora y treinta minutos esperando para que atendieran,, no hay un protocolo para los usuarios, el vigilante no debe tener funciones de lobby, con los usuarios, mucha informalidad para ser una entidad Publica, algarabías hasta con el vigilante.  
se demoran en llamar los turnos  
Se demoran mucho en entregar, los documentos , no se cumplen los tiempos que dan cuando uno radica muy demorado  
SE PRESENTA INEFICIENCIA EN LA FORMA DE PAGO, OBSOLETO , DEBIA TENER LA FORMA DE PAGO, DIVERSA Y DE MAYOR ALCANCE.  
Se sugiere tener el servicio de agua , o maquinas de venta de agua para los usuarios y baterías de baños.  
servicio demorado por el sistema caído de Bancolombia , generar una recepción de pagos paralelo para que reciba sin estar en linea y que luego ellos lo carguen al sistema, para agilizar  
Sugiere que los abogados lean la escritura completa al momento de hacer las anotaciones para que no las devuelvan tantas veces  
tener otras entidades para el pago, que no sea Bancolombia solamente , cuando se cae el sistema no hay atención y las demoras son demasiado  
tener otras opciones para el pago Bancolombia caído y no prestan servicio muy demorado  
Un año tratando de hacer esta aclaración

## MITU

Mejorar el sistema  
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA- TECHO Y CIELO RAZO, SE VE DE MAL ASPECTO LA ESTRUCTURA.  
NO RECIBI EL CERTIFICADO EN EL TIEMPO ESTIPULADO, HASTA EL DÍA DE HOY LO RECIBI POR PROBLEMAS DEL SISTEMA DE LA SNR.

SUGIERO MEJORAR EL SISTEMA DE LOS CERTIFICADOS O DAR SOLUCIONES PARA UN EFICIENTE SERVICIO, PUDE OBTENER MI CERTIFICADO DE TRACION Y LIBERTAD DESPUES DE 3 DÍAS, SIENDO DE ENTREGA INMEDIATA.

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## **MOCOA**

SUGIERO OTRA PERSONA EN VENTANILLA PARA CERTIFICADOS

## **OCAÑA**

FALTAN SILLAS AL MOMENTO DE ESPERAR

faltan sillas y más ventanillas para la atención

sillas

## **PIEDRECUESTA**

QUE EL PAGO SE REALICE EN LA MISMA OFICINA

## **POPAYAN**

herramienta digital para controlar el ingreso de atención por turnos y halla mejor orden.

LA SEÑORA YOLANDA CUENE NO DEBRIA ATENDER ALPUBLICO POR SU INTOLERANCIA, MALA EDUCACION Y GROSERIA.

## **PUERTO INIRIDA**

mejorar el internet

MEJORAR EL INTERNET PARA PRESTAR UN SERVICIO EXCELENTE

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET EN LA OFICINA

mejorar el servicio de Internet y plataforma ya que presenta muchas fallas intermitentes.

MEJORAR LA ENTRADA EN LA OFICINA

MEJORAR LA ENTRADA YA QUE SE EMBARRA MUCHO CUANDO LLUEVE

mejorar le servicio de internet

PRESENTA MUCHAS FALLAS EN EL INTERNET , SOLICITAR QUE MEJOREN EL INTERNET PARA MAYOR AGILIDAD ..

SERVICIO DE INTERNET REGULAR MEJORAR

## **PUERTO LOPEZ**

DEMORA MUCHO TIEMPO EN CALIFICAR UN DOCUMENTO

FALTAN SILLA PARA LOS USUARIOS

hacen faltan sillas

POR FAVOR COLOCAR UN QR PARA REALIZAR LOS PASOS POR TRANSACION

Q SE RECAUDE DENTRO DE LA MISMA OFICINA EL PAGO

SE RECOMIENDA SILLAS PARA LOS USUARIOS PARA DFODER ESPERAR COMODAMENTE MIENTRAS LLEGA UNO AL TURNO DE ATENCIN EN VENTANILLA

SE RECOMIENDAN SILLAS

SILLAS PARA LOS USUARIOS PODER SENTARCEY Y UN DISPENSADOR DE AGUA MIENTRAS ESPERAMOS LA ATENCION

## **PURIFICACION**

faltan sillas de sala de espera

## **RIOHACHA**

AGILIZAR EL SERVICIO DE REGISTRO DE LAS ESCRITURAS

CREAR UNA CAJA QUE RECIBA PAGOS EN LA ORIP

DEBERIA TENER UNA CAJA Y/O CAJERO DEL BANCO PARA PODER PAGAR EL CERTIFICADO AQUI EN LS INSTALACIONES DE LA ORIP

DEBERIAN ACEPTAR EL PAGO AQUI EN LA OFICINA

DEVUELVEN EL MISMO DOCUMENTO POR DIFERENTES MOTIVOS YA QUE EN EL REPARTO SE LO DAN A FUNCIONARIOS DIFERENTES

LAS SILLAS DE LA SALA DE ESPERA SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO

LOS DOCUMNTOS CON MATRICULAS DE LOS MUNICIPIOS ESTAN DEMORADOS

LOS DOCUMENTOS SE ESTAN DEMORANDO MUCHO, DE LOS MUNICIPIOS

## **RIONEGRO**

ESTABA DEMORADO EL PROCESO, SE SOLICITA PERSONAL

ma sagilidad en cuanto a las correcciones

QUE EXISTA PUNTO DE PAGO EN EL SITIO

QUE LA ENCUESTA SEA MAS CORTA

QUE LAS CORRECCIONES SEAN MAS RAPIDAS

SE SUGIERE MAS AGILIDAD EN LAS CORRECCIONES

## **SALAZAR DE LAS PALMAS**

otros servicios registrales fotocopias

Orden  
OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## **SAMANIEGO**

al entregar los documentos solicitados verificar si la información es correcta.

## **SAN ANDRES ISLA**

COLOCAR UN CAJERO PARA PAGAR EL SERVICIO QUE SE REQUIERE LA PERSONA.

FALTA UN TV PARA LOS USUARIOS.

ME GUSTARÍA QUE EL PAGO TUVIERA NA FORMA MÁS RÁPIDA O SE PUDIERA PAGAR EN LA MISMA OFICINA.

PODER PAGAR POR DOCUMENTACIÓN EN ESTE MISMO SITIO.

QUE EBEN RECIBIR EL PAGO EN LA OFICINA.

QUE LE COLOQUE A LA PUIERTA UN GATO PARA QUE PUEDA CERRAR SOLA.

QUE PERMITAN REALIZAR EL PAGO EN OFICINAS, ASÍ SEA CON TARJETA.

SUGERENCIA, CUANDO E ENCUENTRE UN GRUPO GRANDE TYENER VARIAS PERSONAS PARA LA ATENCIÓN.

## **SAN GIL**

DEBERIA HABER UN CORRESPONSAL BANCARIO DENTRO DE LA OFICINA DE REGISTRO

DEBERIA RECIBIRSE EL PAGO DENTRO DE LAS MISMAS INSTALACIONES

el cervicio de sistema es muy pecimo para realizar los pagos

EL PRECIO DEL CERTIFICADO DE LIBERTAD HA SIDO INCREMENTADO MUCHO, SABIENDO QUE SOLO TIENE UNA VIGENIA POR DOS MESES.

EL SERVICIO PODRÍA SER MAS EFICIENTE EVITANDO MUCHO PAPELEO

enumerar los turnos

MEJORAR EL SISTEMA PARA QUE NO SE CAIGA LA LINEA

OJALA QUE TENGAN PARA PAGAR Y NO SALIR A BUSCAR UN CORRESPONSAL BANCOLOMBIA EN OTRO LUGAR.

que se pueda pagar aquí mismo

TAL VEZ SERIA BUENO UN TURNERO

## **SAN MARCOS**

DEBEN CAMBAIR LAS SILLAS DE ESPERA Y ES MUY OSCURA LA OFICINA

DEBEN TENER UNA SILLAS MAS COMODAS SON TOTALMENTE DURAS Y SE HACE IMPOSIBLE PERMANECER SENTADOS.

ES MUY OSCURA LA OFICINA

hay poca luz en la oficina

La Oficina tiene poca iluminación deben ser puestas las lámpara de luz en la oficina está muy oscura

LAS SILLAS SON SUPER INCOMODAS SERIA BUENO PENSAR EN EL USUARIO

LAS SILLAS SON SUPER INCOMODAS SERIA BUENO PENSAR EN EL USUARIO EN UNAS SILLAS MENOS DURAS PARA UNO SENTARSE

TIENEN UNAS SILLAS INCOMODAS... DEBEN TENER UNAS DE MEJOR CALIDAD PARA QUE LA ESPERA DEL TURNO SE HAGA MAS AGRADABLE.

UFFF UNO LLEGA ESTA OFICINA Y NO SE QUIERE SENTAR... SON MUY DURAS LAS SILLAS.

## **SAN MARTIN**

al haber mas de 10 usuarios en la sal se habiliten automaticamente los 2 modulospara que usuarrrios sean atendidos en forma rapida y en tiempo prudente

depronto ser un poco mas pacientes con las perrsonas que no saben de algunos temas

facilitar medio de pago corresponsal sin cupo , sin servicio de energia volver a hacer fila 4 hora en un tramite demaciado tiempo

QUE SE HABRA OTRA OFICINA DE REGISTRO EN GRANADA POR FAVOR

SE PUEDA PAGAR EN ESTE LUGAR

una ventanilla mas al servicio en momentos llega harto personal

## **SAN VICENTE DE CHUCURI**

QUE BRINDEN TINTO

## **SANTA ROSA DE CABAL**

habilitar datafono para pago en la oficina directamente

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## **SANTA ROSA DE VITERBO**

MEJORAR LOS TIEMPOS DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES  
PODER PAGAR EN LA OFICINA LOS SERVICIO QUE NOS PRESTAN  
TENER MEJOR ORGANIZACION PARA TURNOSY ORDEN EN ATENCION SEGUN ORDEN DE LLAMADA

## **SILVIA**

EL PAGO SE HA EN LA OFICINA  
EL PAGO SEA EN LA OFICINA O MAS CUPO EN LOS BANCOLOMBIA DE SILVIA POR Q TOCA IR A POPYAN A CONSIGNAR Y VOLVER A LA OFICINA A TERMINAR EL PROCESO.

## **SINCE**

poco espacio para usuarios en espera

## **SINCELEJO**

demora en entregar las escrituras

## **SOCHA**

QUE EL FUNCIONARIO DEBE SER MAS EFICIENTE Y DEBE SOLUCIONAR  
QUE EL TRAMITE SEA MAS RAPIDO

## **SOCORRO**

QUE ESTE SERVICIO Y DILIGENCIA SE HAGA EXTENSIVA A LAS OFICINAS HOMOLOGAS DE BOGOTA ZONA NORTE, CENTRO Y SUR DONDE EL SERVICIO ES PESIMO

## **SOGAMOSO**

AGILIZAR LOS TIEMPOS DE NETREGA DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS  
asignar otro funcionario para la atención al publico teniendo en cuenta que la mayoría de las ocasiones no son suficientes los que están  
entrega una escritura para calificar el día 12 de febrero y aun no me la entregan llevo 22 días hábiles  
falta mas servidores para la cantidad de usuarios  
falta mas servidores para que la atención sea mas rápida  
la oficina de atención muy pequeña  
tener otro servidor para agilizar la atención, ya que la cantidad de usuarios somos bastantes  
tengo una discapacidad neurosensorial y no me dan turno preferencial

## **SOPETRAN**

Esta oficina requiere mejorar el servicio de certificados del antiguo sistema, toda vez, que se ha estado demorando hasta más de un (1) año para responder.

## **TITIRIBI**

MAS CAPACITACION EN LOS PROCESOS

## **TUNJA**

MAS DINAMICO EN LOS TURNOS POR LA DEMANDA QUE ESTOS REQUIEREN  
ME GUSTARÍA QUE HUBIESE MÁS PERSONAL COMO LA SEÑORA MARIELITA AMEZQUITA , DOS VECES ME HA ATENDIDO Y SIEMPRE ES EXCELENTE

## **TUQUERRES**

Arreglar los ventanales por vidrios en mal estado  
Colocar otra persona adicional para agilizar el servicio  
El servicio fue excelente, pero haría falta una persona que oriente en la entrada, para mas agilidad en los pagos o consignaciones que se hacen por fuera de la oficina  
Los módulos o ventanas son problema para hablar con el empleado  
Mas acceso a los módulos muy encerrados  
Mejorar el módulo 2, mal servicio  
Mejorar los módulos de atención  
Que se pueda pagar los certificados de tradición directamente por ventanilla. Gracias  
Tener en cuenta el mejoramiento del sistema de redes

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## VELEZ

Actualizacion de atencion al publico en redes.  
Apertura del servicio los sabados, mas sillas  
Arreglar las instalaciones  
BUEN SERVICIO, FALTAN SILLAS  
Debería tener atención los días sábados  
Falta comunicación Telefónica  
Falta comunicacion, un teléfono  
Falta más personal para atención al público.  
Faltan más sillas, pero esto no interfiere en el buen servicio que presta el personal de registro y seguridad.  
Faltan sillas  
Faltan sillas en el público  
Faltan sillas y las adecuaciones mal  
FALTAN SILLAS, BUEN SERVICIO  
Faltan unas sillas, un mejor mantenimiento  
He visto que la oficina esta un poco deteriorado el techo, por lo tanto cuando llueve se inunda  
INSTALACIONES EN MAL ESTADO, NO HAY SILLAS DONDE SENTARSE  
Las adecuaciones estan deterioradas ademas la falta de sillas.  
Las instalaciones les falta arreglo, la atención muy buena.  
Las instalaciones muy malas y falta teléfono  
LAS INSTALACIONES NECESITAN MANTENIMIENTO Y FALTA SILLAS PARA ESPERAR  
Le falta arreglo a las instalaciones  
Le faltan sillas y un teléfono para comunicación.  
Me gustaría que los trámites no demoren tanto, en cuanto al servicio es excelente e instalaciones buenas y amplias, faltan sillas.  
MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES, TELEFONO  
Mucha demora en la entrega de documentos  
PRESENTA DETERIORO LAS INSTALACIONES EN LA PARTE DEL TECHO  
Procurar un menor tiempo en entrega del documento de registro  
Se sugiere mas sillas en la sala de espera, más puntualidad a la hora de entrega de documentos.  
sillas  
TELEFONO  
Tener mas personal en caja para una mayor atención con más rapidez  
Un teléfono

## VILLAVICENCIO

bajar las escrituras mas rapido  
bajar las escrituras mas rápido  
DEMORA EN BAJAR ESCRITURAS  
FALTA UN DIGITURNO PARA EL LLAMADO DE LOS USUARIOS  
la persona que atiende puede ser mas cordial, debido a quien esta en esta ventanilla no tiene culpa de clientes anteriores o malos momentos.  
MEJORAR EL SISTEMA INFORMATICO SE CAE EL INTERNET , TIENEN EXCELENTES FUNCIONARIOS CON CALIDAD HUMANA.  
QUE LOS USUARIOS NO DEBAN RADICAR SOLICITUDES DE CORRECCION DE DATOS, CUANDO AL MOMENTO DE RECIBIR DOCUMENTOS SE DETECTA UN ERROR DE LOS DATOS, QUE LO REALICE LA MISMA OFICINA  
ENTENDIENDO QUE EL ERROR SE DETECTO EN LA ENTREGA.

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

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

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

## YOPAL

Poner datafono para pagar

SERIA MEJOR TENER UN CORRESPONSAL BANCARIO MAS CERCA DE LA OFICINA O EN LA OFICINA

Una persona que oriente al ingreso de la oficina

## ZIPAQUIRA

AGILIZAR LOS TRAMITES EN TIEMPO MAS CORTO, QUE HAYA MAS PERSONAL DISPONIBLE EN ATENCION.

COLOCAR MAS COLABORADORES EN LAS VENTANILLAS TENEMOS QUE ESPERAR MUCHO EN LA FILA PARA QUE NOS ATIENDAN.

DEBEN MEJORAR LA INFORMACION QUE DAN.

EL PERSONAL DE ATENCION AL PUBLICO EN LA PARTE JURIDICA ES EXCELENTE

EL SERVICIO ES BUENO, FALTA QUE CONTRATEN PERSONAL.

FALTA DE PERSONAL EN VENTANILLA

FALTA PERSONAL

FALTAN FUNCIONARIOS

INSTALAR CAJAS DE PAGO

LLEGUE A LA OFICINA A LAS 12:50 CUANDO SON LAS 1:10 Y LA UNICA PERSONA QUE HAY ATENDIENDO DICE QUE NO ATIENDE MAS PORQUE SE TIENE QUE IR A ALMOZAR Y VEO UNA HOARARIO DE JORNADA CONTINUA 8 A 4 Y NO SE CUMPLE Y MANIFIESTAN QUE LA UNICA PERSONA QUE HAY CAPACITADA ESTA HOSPITALIZADA.

ME PARECE QUE EL SERVICIO ES BUENO PERO FALTA MAS PERSONAL EN VENTANILLA Y OTRA PARA BENEFICENCIA

MEJORAR EL SERVICIO

MEJORAR LA COMUNICACION ENTRE FUNCIONARIOS , REPARACION DEL DAÑO OCASIONADO POR LA NO ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS ADQUIRIDOS .

NO HAY PERSONAL PARA ATENDER EN VENTANILLA

QUE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA SEAN MAS CORTOS Y QUE LES DEN APOYO NOMBRANDO A LOS FUNCIONARIOS QUE RENUNCIAN O LOS RETIRAN DE LOS CARGOS.

SE SOLICITA A REGISTRO DE SERVICIOS DE INSTRUMENTOS PUBLICOS QUE TENGAN MAS PERSONAL PARA SU ATENCION EN LAS INSTALACIONES DE ZIPAQUIRA.

SE SUGIERE MAS RAPIDEZ EN EL TRAMITE DE LOS DOCUMENTOS Y MAS FUNCIONARIOS ATENDIENDO.

SER MAS AMABLES YA QUE LOS TRAMITES QUE NECESITAN SER PRECISOS Y SIN ERRORES POR ESO LA ATENCION DEBE SER CON CLARIDAD Y AMABILIDAD YA QUE SURGEN BASTANTES PREGUNTAS.

SI EN LAS INSTALACIONES TENEMOS UN HORARIO DE ATENCION CUMPLANLO SI TENEMOS 4 VENTANILLAS FAVOR TENER PERSONAL PARA ATENDER.

SUGIERO QUE TRAIGAN MAS PERSONAL PARA QUE LOS PROCESOS SALGAN MAS RAPIDO Y SOLO HAY UNA PERSONA.

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO



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 2024.

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 405 encuestas, durante el primer cuatrimestre de 2024.

# En el primer cuatrimestre se encuestaron a 405 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2024
Oficina de Atención al Ciudadano	105	97	98	105	405

Fuente: Plataforma SISG

## 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 2024	%
Adulto	105	97	96	87	385	95,06%
Adulto Mayor	-	-	2	15	17	4,20%
Mujer embarazada	-	-	-	2	2	0,49%
Veterano de la fuerza pública	-	-	-	1	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>105</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

El 95,06 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

Fuente: Plataforma SISG

## Tipo de servicio solicitado por los ciudadanos encuestados en la OAC

Tipo de servicio utilizado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total encuestas realizadas en el Primer Cuatrimestre 2024	%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	71	26	30	11	138	34%
Consulta Índice de Propietario	20	20	24	25	89	22%
Certificado de tradición y libertad	5	18	15	50	88	22%
Servicio Notarial	2	11	10	6	29	7%
Servicio Registral	2	6	10	8	26	6%
Certificado de no propiedad	4	9	3	4	20	5%
Servicio Curaduría	1	4	2	1	8	2%
Servicio de P.R. F. de Tierras	-	3	4	-	7	2%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>105</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma SISG

El 34 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información sobre Correcciones, notas devolutivas devoluciones etc.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	395	10	<b>405</b>
	97,53%	2,47%	100%

El 97,53 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el servicio recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	400	5	<b>405</b>
	98,77%	1,23%	100%

El 98,77 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la claridad del lenguaje recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación de la agilidad en la atención recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	341	64	<b>405</b>
	84,20%	15,80%	100%

El 84,20 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la agilidad en la atención recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

## Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	392	13	<b>405</b>
	96,79%	3,21%	100%

El 96,79 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la calidad de la respuesta recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

## Calificación del tiempo de respuesta en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	390	15	<b>405</b>
	96,30%	3,70%	100%

El 96,30 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el tiempo de respuesta en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

## Calificación de la amabilidad recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	399	6	<b>405</b>
	98,52%	1,48%	100%

El 98,52 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la amabilidad recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

## Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	386	19	<b>405</b>
%	95,35%	4,65%	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).



Dependencia	Observaciones
Oficina de Atención al Ciudadano	<p>no se soluciono</p> <p>en la página web no aparece el NIT de las oficinas de registro de cada ciudad, sugiero que esta informacion se agregue en el directorio</p> <p>Era importante que me impriman la información solicitada para verificación de la fecha de consulta y confirmación de la información, de esta forma se puede mostrar cual es la información existente y verdadera</p> <p>El horario de atención al público debería ser hasta las 5PM</p> <p>Falta de tecnología, las encuestas deberían ser virtuales</p> <p>No hay decisión para resolver los tramites</p> <p>Falta digiturno, falta tecnología en la oficina</p> <p>Demora en atender</p> <p>Falta personal para agilizar la atención</p> <p>Infraestructura incomoda para la atención al público</p> <p>Falta de orientación en temas registrales</p> <p>Falta agilidad en la atención</p> <p>No me resolvieron la solicitud, no hay poder de decisión para dar tramite a la solicitud</p> <p>Atencion lenta</p> <p>Falta agilidad en el servicio</p> <p>No hubo solución en el tramite, poco poder de decisión</p> <p>La oficina no cuenta con poder de decisión en cuanto los tramites</p> <p>Mejorar la agilidad en el atención al público</p> <p>Baja comodidad en la silleteria de espera en la oficina</p> <p>No me atendieron tan rápido falta personal</p> <p>No cuentan con suficiente personal para atender rápidamente</p> <p>Falta personal para agilizar la atención</p> <p>Poco personal para atención al publico</p> <p>No hay agilidad en atender por falta de personal</p>

# 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

<b>Solicitada por:</b>	<b>Gobierno Nacional</b>
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.