INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

TERCER 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 10 de enero de 2024

Tercer Cuatrimestre 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 tercer cuatrimestre de 2023.

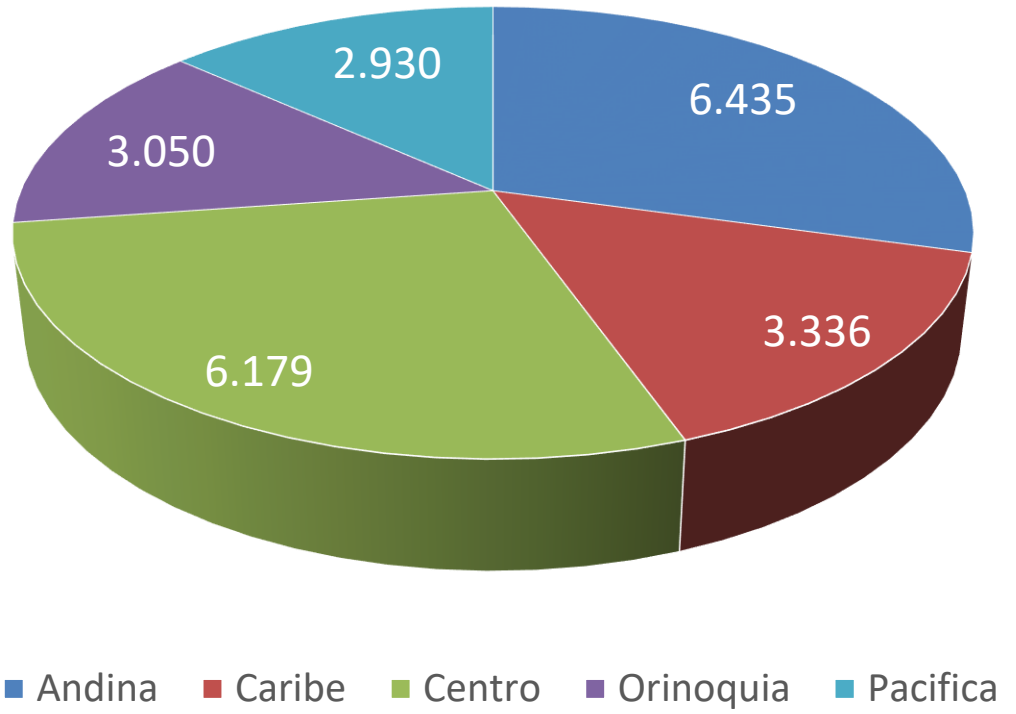
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 21.930 encuestas, durante el tercer cuatrimestre de 2023.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Cuatrimestre 2023
Andina	1.751	1.643	1.627	1.414	6.435
Caribe	927	975	841	593	3.336
Centro	1.702	1.671	1.515	1.291	6.179
Orinoquia	875	808	818	549	3.050
Pacifica	799	767	777	587	2.930
Total	**6.054**	**5.864**	**5.578**	**4.434**	**21.930**

Fuente: Plataforma SISG



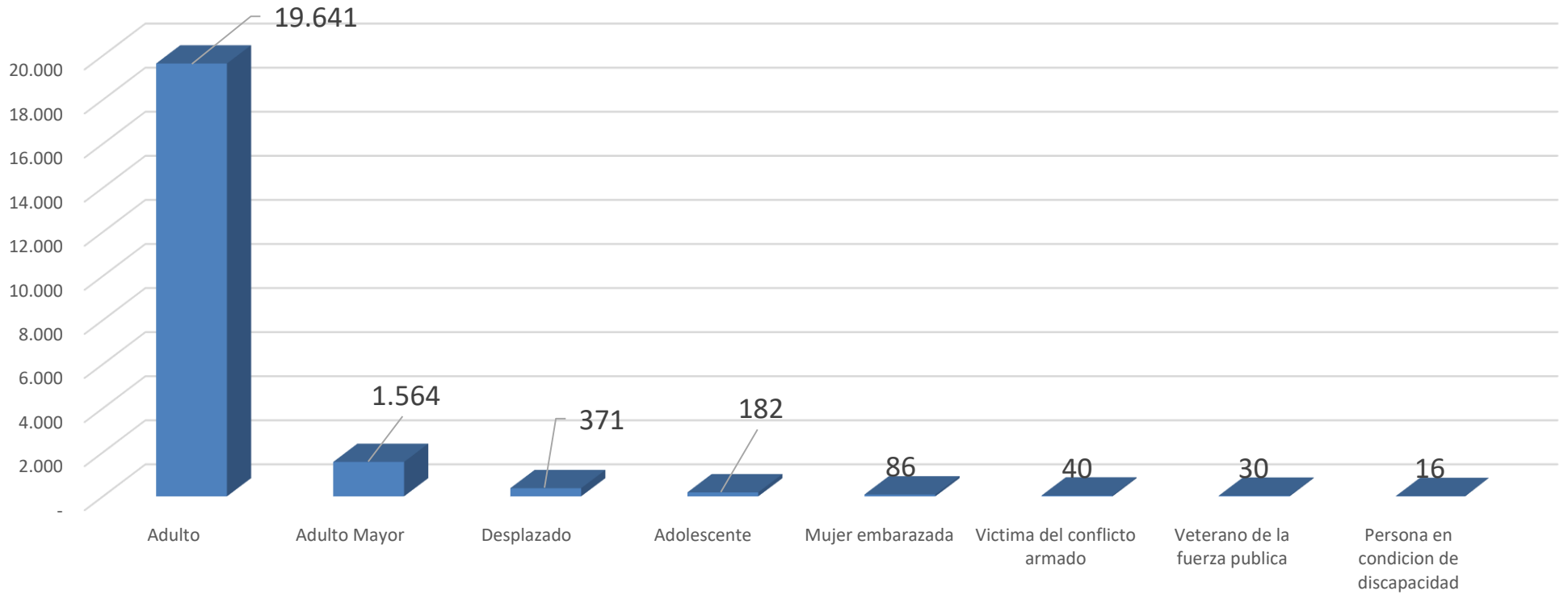
Fuente: Plataforma SISG

Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	16	5.651	683	61	12	3	1	8	**6.435**
Centro	49	2.803	342	97	26	6	7	6	**3.336**
Orinoquia	95	5.623	336	60	33	4	21	7	**6.179**
Caribe	16	2.759	106	142	10	2	1	14	**3.050**
Pacifica	6	2.805	97	11	5	1	-	5	**2.930**
Total	**182**	**19.641**	**1.564**	**371**	**86**	**16**	**30**	**40**	**21.930**
%	0,8%	89,6%	7,1%	1,7%	0,4%	0,1%	0,1%	0,2%	100%

Fuente: Plataforma SISG



El 89,6 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

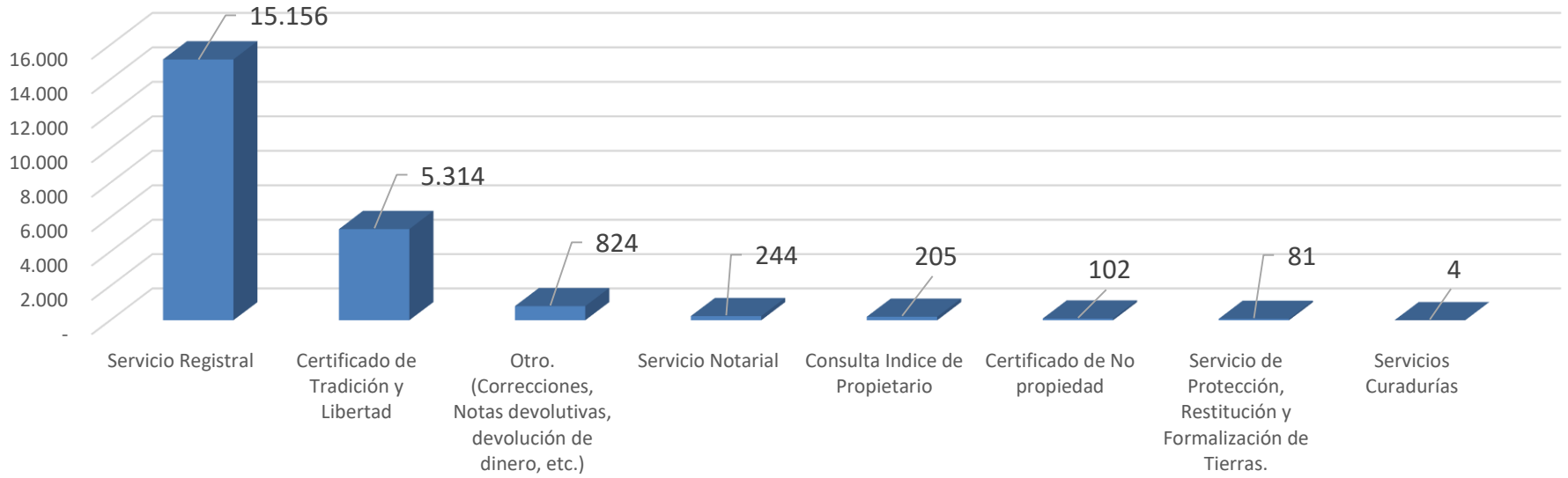
Fuente: Plataforma SISG

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 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	12	2.011	56	81	19	37	4.219	-	**6.435**
Caribe	12	659	39	191	60	71	2.303	1	**3.336**
Centro	46	1.228	93	291	-	63	4.458	-	**6.179**
Orinoquia	26	583	1	53	2	55	2.327	3	**3.050**
Pacifica	6	833	16	208	-	18	1.849	-	**2.930**
Total	**102**	**5.314**	**205**	**824**	**81**	**244**	**15.156**	**4**	**21.930**
%	0,5%	24,2%	0,9%	3,8%	0,4%	1,1%	69,1%	0,0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



El 69,1% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	6.384	51	6.435
Caribe	3.305	31	3.336
Centro	6.163	16	6.179
Orinoquia	3.025	25	3.050
Pacifica	2.913	17	2.930
Total	**21.790**	**140**	**21.930**
%	99,36%	0,64%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,21%	0,79%	100%
Caribe	99,07%	0,93%	100%
Centro	99,74%	0,26%	100%
Orinoquia	99,18%	0,82%	100%
Pacifica	99,42%	0,58%	100%
Total	**99,36%**	**0,64%**	**100%**

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 99,36% 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	6.360	75	6.435
Caribe	3.271	65	3.336
Centro	6.129	50	6.179
Orinoquia	3.024	26	3.050
Pacifica	2.915	15	2.930
Total	**21.699**	**231**	**21.930**
%	98,95%	1,05%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	98%	2%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	99%	1%	100%
Total	**98,95%**	**1,05%**	**100%**

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 98,95% 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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	6.360	75	6.435
Caribe	3.271	65	3.336
Centro	6.129	50	6.179
Orinoquia	3.024	26	3.050
Pacifica	2.915	15	2.930
Total	**21.699**	**231**	**21.930**
%	98,95%	1,05%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	98%	2%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	99%	1%	100%
Total	**98,95%**	**1,05%**	**100%**

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 98,95% 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	6.357	78	6.435
Caribe	3.284	52	3.336
Centro	6.141	38	6.179
Orinoquia	3.031	19	3.050
Pacifica	2.914	16	2.930
Total	**21.727**	**203**	**21.930**
%	99,07%	0,93%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,8%	1,2%	100%
Caribe	98,4%	1,6%	100%
Centro	99,4%	0,6%	100%
Orinoquia	99,4%	0,6%	100%
Pacifica	99,5%	0,5%	100%
Total	**99,07%**	**0,93%**	**100%**

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 99,07% 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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	6.332	103	6.435
Caribe	3.221	115	3.336
Centro	6.123	56	6.179
Orinoquia	3.015	35	3.050
Pacifica	2.912	18	2.930
Total	**21.603**	**327**	**21.930**
%	98,51%	1,49%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,4%	1,6%	100%
Caribe	96,6%	3,4%	100%
Centro	99,1%	0,9%	100%
Orinoquia	98,9%	1,1%	100%
Pacifica	99,4%	0,6%	100%
Total	**98,51%**	**1,49%**	**100%**

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 98,51% 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	Total
Andina	6.411	24	6.435
Caribe	3.315	21	3.336
Centro	6.157	22	6.179
Orinoquia	3.022	28	3.050
Pacifica	2.911	19	2.930
Total	**21.816**	**114**	**21.930**
%	99,48%	0,52%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,6%	0,4%	100%
Caribe	99,4%	0,6%	100%
Centro	99,6%	0,4%	100%
Orinoquia	99,1%	0,9%	100%
Pacifica	99,4%	0,6%	100%
Total	**99,48%**	**0,52%**	**100%**

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 99,48% 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

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	6.350	85	6.435
Caribe	3.200	136	3.336
Centro	6.084	95	6.179
Orinoquia	3.006	44	3.050
Pacifica	2.907	23	2.930
Total	**21.547**	**383**	**21.930**
	98,25%	1,75%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,7%	1,3%	100%
Caribe	95,9%	4,1%	100%
Centro	98,5%	1,5%	100%
Orinoquia	98,6%	1,4%	100%
Pacifica	99,2%	0,8%	100%
Total	**98,25%**	**1,75%**	**100%**

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 tercer cuatrimestre de 2023, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 98,25%.

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como
Andina	Caucasia	1
	Dosquebradas	15
	Girardota	2
	La Ceja	1
	Manizales	1
	Marinilla	44
	Medellin Sur	17
	Pereira	1
	Santa Rosas de Osos	1
	Santuario	1
	Sopetran	1
Caribe	Barranquilla	40
	Cartagena	38
	El Banco	21
	Fundacion	8
	Maicao	4
	Mompos	1
	Monteria	22
	Sahagun	1
	San Andres Isla	1

Nivel de Satisfacción en el Tercer Cuatrimestre 2023	Satisfecho	Insatisfecho	Total
	21.547	383	21.930
	98,25%	1,75%	100%

ORIP		
Centro	Charala	1
	Garagoa	2
	Guaduas	1
	Ibague	7
	Malaga	23
	Melgar	32
	Ocaña	21
	San Gil	1
	San Vicente de Chucurri	1
	Tunja	1
	Velez	1
	Zipaquira	4
Orinoquia	Mocoa	16
	Orocue	5
	Paz de Ariporo	4
	San Jose del Guaviare	1
	San Martin	3
	San Vicente del Caguan	1
	Villavicencio	14
Pacifica	Buga	2
	Palmira	1
	Pasto	10
	Popayan	7
	Puerto Tejada	1
	Silvia	2
	Total	**383**

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

ANSERMA

buen servicio
no hay prioridad de atención para personas en condición de discapacidad y adultos mayores

buena atención
falta el modulo de la gobernación

copias
copias- buen servicio

correcciones
mejoró la atención después de pandemia, ninguna observación.

Demora en el servicio
falta agilizar la atención

Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios
Falta empatía de los funcionarios de la ventanilla con los usuarios

falta ventanilla de gobernación
Falta la ventanilla de la gobernación

personal de atención por contratos poco empáticos
sugiere que el tema registral sea administrado y atendido por funcionarios de planta y no por contratistas, algunas veces no se ve el compromiso de atención

Rápida y amable ayuda
Que se pueda liquidar y pagar beneficencia en la misma orip

ARMERO

BUENA ATENCION
EL SERVICIO ES BUENO, SOLO FALTA QUE MEJOREN UN POCO EL SISTEMA DEL INTERNET

BUENO EL SISTEMA, FALLAS EN EL SISTEMA
EL SERVICIO DE LA OFICINA ES BUENO, PERO A VECES FALLA EL SISTEMA Y HACE QUE SE DEMORE EL SERVICIO

BUGA

excelente atencion
mi ocupación es abogado litigante - cuando se solicita el registro de una medida cautelar la ORIP envía al juzgado que ordena - se debe enviar copia al correo del abogado

felicitaciones, muy rápido y ágil la prestación del servicio.
poner un punto de pago en esta sede

CHARALA

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

DOSQUEBRADAS

MUY BUENO EL SERVICIO
REGULAR EL TIEMPO PORQUE TOCA PAGAR EN UN LUGAR LEJANO A LA OFICINA PARA PODER TENER EL CERTIFICADO

PORQUE NO HACEN LA CONSULTA
DEBERIAN PRESTAR EL SERVICIO DE CONSULTA NACIONAL

EL BANCO

Falla mucho el sistema.
El sistema falla mucho tenemos que esperar mucho.

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

GARZON

LAS PERSONAS QUE ME ATENDIERON, INCLUIDO VIGILANTE, FUERON MUY AMABLES
AL MOMENTO DE MI ATENCION, EL SISTEMA PRESENTABA FALLAS, LO QUE DIFICULTA UN POCO LA AGILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

MUY AGIL Y OPORTUNA LA ATENCION
AGRADECIDA CON LA ATENCION

MUY BUENA ATENCION Y EN EL TIEMPO ESTABLECIDO
SIEMPRE ATENDIEN CON AMABILIDAD

IBAGUE

BUENA
DEMORA ENTREGA ESCRITURA MAS DE 15 DIAS
FALTA DIGITURNO
MUCHA DEMORA ENTREGA ESCRITURA

BUENA ATENCION
COLOCAR DIGITURNO

DEMORA EN LA ENTREGA DE REGISTRO
MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO YA QUE TODO ESTA LISTO Y EL USUAROP PASA TODOS LOS DIAS PARA LA ENTREGA Y NADA

ENTREGA DE DOCUMENTO
UN POCO DE DEMORA EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO

MALA ATENCIO Y LENTO
MEJORAR CALIDAD DEL SERVICIO Y MAS FUNCIONARIOS PARA ATENCION AL CIUDADANO, VIGILANTES 10/10

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

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

- Acabar con las escritura fisicas, que sean digitales

MOCOA

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

NOMBRAR MAS PERSONAL

MONTERIA

MUY PUNTUAL. EXPLICA BIEN.

FALTA PERSONAL.

OCAÑA

MUY BUEN SERVICIO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

SILLAS PARA LOS USUARIOS

MUY BUENA ATENCION DE LA FUNCIONARIA

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

MUY BUENA ATENCIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA

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

MUY BUENA LA ATENCIÓN DE LA FUNCIONARIA

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

PASTO

CORDIAL, DILIGENTE, BUENA ATENCION

QUE SE PUEDA AGENDAR MAS DE UN TURNO POR PERSONA

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

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

MUY BUENA ATENCION Y RAPIDA

MAS PERSONAS ASI

PUERTO INIRIDA

excelente servicio

FALTA MEJORAR EL INTERNET

RIONEGRO

bueno

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

SAN MARTIN

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

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

SAN VICENTE DE CHUCURI

FUE MUY RAPIDO

ME GUSTARIA QUE CANCELARA EN OFICINA Y NO EN BANCOS

SANTA MARTA

mal servicio, mala atención

cambiar la actitud al atender al publico

SINCE

eficiencia

adecuar mas siilas para la sala de espera de turno

Fuente: Plataforma SISG

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

SOPETRAN

Muy amable en la atención, puede mejorar en orientar al ciudadano para no generar tantas visitas y ser más eficiente en el servicio - proactividad.
Lo preciso que uno pregunta lo resuelve, puede contribuir con información adicional para no generar reprocesos y visitas, probablemente como usuaria no sé cuál es el proceder y espero que se pongan en mis zapatos.

Muy buena atención y muy buena información.
Todo muy bien, la atención, la información y todo muy ágil.

TUNJA

excelente atención
seguir contando con personal tan comprometido con el usuario

muy buena atención
HABILITAR MAS MODULOS PARA NO TENER TANTA FILA
TENER UNA FOTOCOPIADOR APARA AGILIZAR EL SERVICIO

MUY BUENA ATENCIÓN Y DILIGENCIA
MUY BUENA ATENCIÓN, DEPRONTO MÁS ADELANTE IMPLEMENTAR DIGITURNOS

VILLAVICENCIO

DAR RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS JUDICIALES EN LOS TERMINOS.
DAR RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS JUDICIALES EN LOS TERMINOS.

EL PERSONAL DEL PRIMER PISO PERMANENTE ES SERVICIAL Y AMABLE
MUCHOS INCONVENIENTES CON ERRORES EN CALIFICACION Y DEMORAS ADEMAS LA DIFICULTAD PARA ACCEDER A RECIBIR ATENCION JURIDICA

Excelente servicio muy buena disposicion
DEBERIAN TENER UN MONITOR DIGITAL QUE INDICARA LOS TURNOS COMO CUANDO UNO VA AL BANCO

la atención buena de parte de la compañera, la calificación es mala en cuanto al manejo administrativo de la Orip.
que mejore el manejo administrativo de la orip.

Mucha demora con la entrega de documentos 4 meses
No son claros al momento de recibir documentos

Muy buena atención la funcionaria es muy colaboradora
HACEN FALTA PARQUEADEROS, FELICITACIONES POR LAS INSTALACIONES

MUY DEMORADO EL SERVICIO PARA REGISTRAR, ALIGERAR LOS TRAMITES
ALIGERAR LOS TRAMITES

TODOS EN GENERAL DEBERIAN TENER CURSO EN ATENCION AL CLIENTE
MUY NEGLIGENTES, ATENCION MOLESTA, NADA DE SERVICIO AL CLIENTE

YOPAL

ME CALIFICARON LA MATRICULA 54946 CON ERROR, PERO INMEDIATAMENTE SOLICITE LA CORRECION SE REALIZO
LOS ABOGADOS QUE CALIFICAN TIENEN QUE PONER MAS CUIDADO EN LOS NOMBRS Y C.C. DE CADA UNA DE LAS ESCRITURAS QUE TRAIGO, UNA SALE CON ERROR.

SERVICIO-AGILIDAD Y AMABILIDAD.
ME SIENTO MUY CONFORME CON LA ATENCION DEL SERVICIO AGRACIAS.

ZIPAQUIRA

AMABILIADA, CORTESIA, EMPATIA
SUGERENCIA Y AGRADEZCO QUE EL PAGO SE PUEDA REALIZAR EN LA MISMA OFICINA.

CONSULTA TRAMITE DE ESCRITURACION, LAS PERSONAS FUNCIONARIAS , MUY AMABLES Y OFRECEN LA INFORMACION PRECISA.
LA ATENCION ES EXCELENTE DEBERIAN TENENR APOYO ADICIONAL YA QUE LA OFICINA TIENE MUCHA DEMANDA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO REGISTRAL.

CORRECCION, MUY AMABLE Y DILIGENTE LA SEÑORA FUNCIONARIA.
SE COMETEN ERRORES EN LOS CERTIFICADOS QUE PODRIAN EVITARSE AGILIZANDO LOS PROCEDIMIENTOS , VERIFICAR HABILIDAD DE LA PÉRSONA QUE REALIZA DICHOS PROCEDIMIENTOS.

GUARDA Y TODO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
MEJORAR UN POCO EL SERVICIO EN VENTANILLA QUE EL SEÑOR ATIENDA MAS RAPIDO Y CON BUENA ACTITUD AL PERSONAL YA QUE ES GROSERO CUANDO ESTA DE MAL GENIO.

LA UNICA COSA POR MEJORAR ES LA FORMA DE PAGO
POR FAVOR PERMITAN OTRO TIPO DE FORMA DE PAGO EL CORRESPONSAL BANCARIO ESTA LEJOS A VECES CERRADO O SIN CUPO.

MUY DILIGENTE LA SEÑORA DEL MODULO 4
MEJORAR LA GESTION INTERNA PARA EMITIR RESPUESTAS Y REGISTROS.

RESPUESTA Y RECURSO
CUANDO SEA UN ERROR DE LA OFICINA DE NOTARIADO BUSCAR MECANISMOS DE SOLUCION PARA NO AFECTAR AL CIUDADNO POR TIEMPO Y DINERO.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Tercer Cuatrimestre 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 tercer 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 360 encuestas, durante el tercer cuatrimestre de 2023.

En el tercer cuatrimestre, se encuestaron a 360 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Oficina de Atencion al Ciudadano	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Cuatrimestre 2023
Encuestas aplicadas personalmente en la Oficina	28	25	23	-	76
Encuestas aplicadas por medio del Código QR	62	65	67	90	284
Total	**90**	**90**	**90**	**90**	**360**

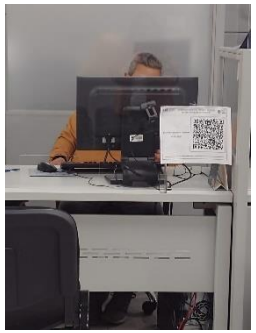
Fuente: Plataforma SISG

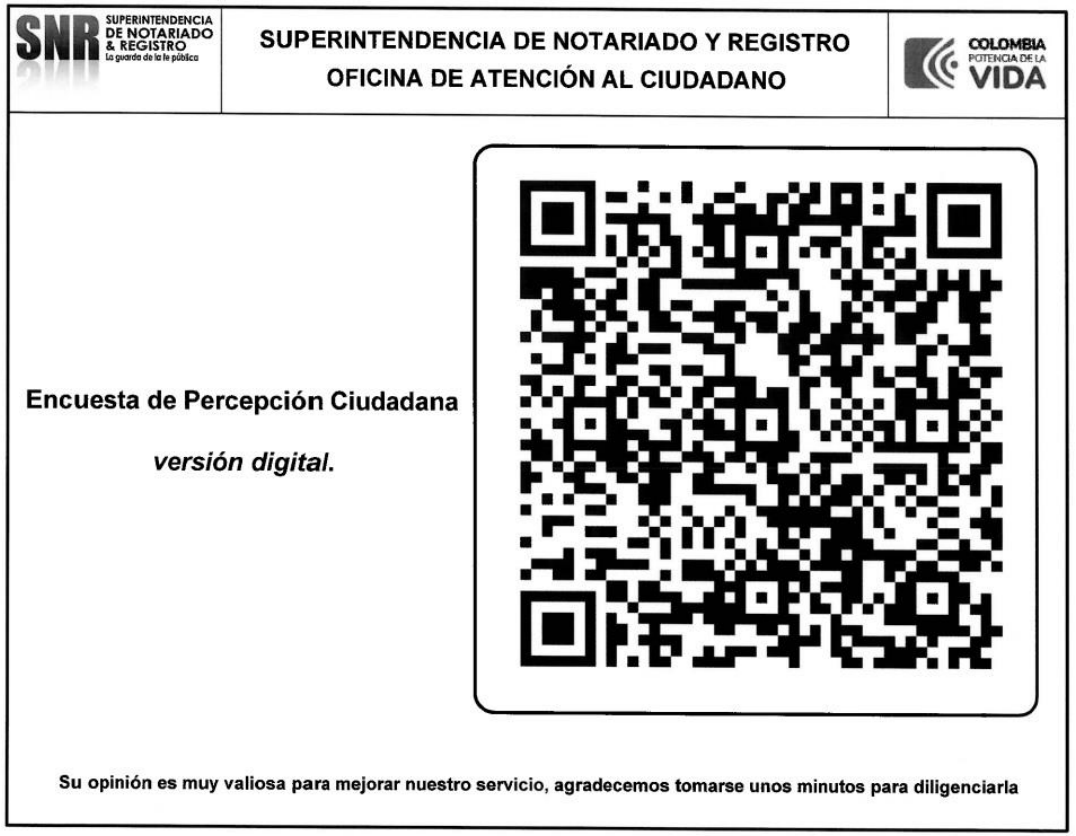
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo y tercer cuatrimestre, la Oficina de Atención al Ciudadano junto con la Oficina Tecnologías de la Información, busco la forma de modernizar la encuesta de percepción ciudadana mediante el uso de un código QR.

Se organizó una prueba piloto en las instalaciones de la OAC, conforme los ciudadanos son atendidos presencialmente, el funcionario le comentaba que por favor diligenciara la encuesta de forma virtual.

Para evitar incumplimientos con el tamaño de la muestra se continuaran realizando la aplicación de la encuesta de forma física.





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la Oficina de Atención al Ciudadano	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Cuatrimestre 2023	%
Adulto	90	87	89	90	356	98,89%
Desplazado	-	3	1	-	4	1,11%
Total	**90**	**90**	**90**	**90**	**360**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 98,89 % 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	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Cuatrimestre 2023	%
Consulta Índice de Propietario	43	45	42	46	176	49%
Certificado de tradición y libertad	29	26	31	31	117	33%
Servicio Registral	9	13	15	7	44	12%
Servicio Notarial	5	5	2	-	12	3%
Certificado de no propiedad	2	1	-	1	4	1%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	2	-	-	2	4	1%
Servicios Curadurías	-	-	-	3	3	1%
Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	-	-	-	-	-	0%
Total	**90**	**90**	**90**	**90**	**360**	**100%**

El 49 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información sobre la Consulta índice de Propietario.

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	358	2	**360**
	99,44%	0,56%	100%

El 99,44 % 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	359	1	**360**
	99,72%	0,28%	100%

El 99,72 % 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	357	3	**360**
	99,17%	0,83%	100%

El 99,17 % 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	360	-	**360**
	100,00%	0,00%	100%

El 100 % 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	355	5	**360**
	98,61%	1,39%	100%

El 98,61 % 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	360	-	**360**
	100,00%	0,00%	100%

El 100 % 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	360	-	**360**
	100,00%	0,00%	100%

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

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.