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

CONSOLIDADO 2019

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta Participación 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 consolidado del año 2019.

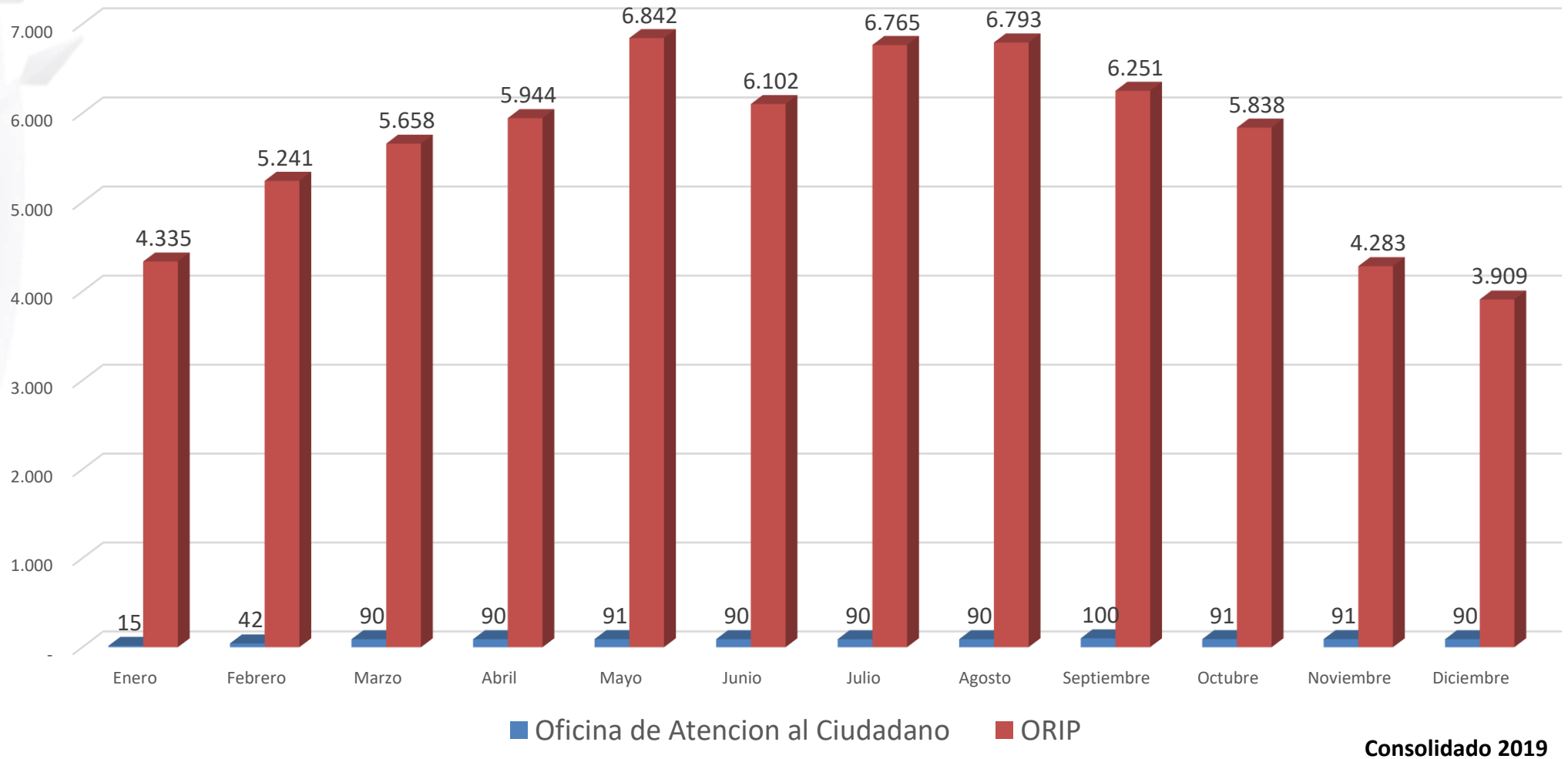
Para medir la retroalimentación de la participación ciudadana, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano, encuestas presenciales a diferentes ciudadanos. La muestra total fue de 970 encuestas aplicadas.

Encuestas aplicadas a nivel nacional = 68.931

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019
Oficina de Atencion al Ciudadano	15	42	90	90	91	90	90	90	100	91	91	90	**970**
ORIP	4.335	5.241	5.658	5.944	6.842	6.102	6.765	6.793	6.251	5.838	4.283	3.909	**67.961**
Total	**4.350**	**5.283**	**5.748**	**6.034**	**6.933**	**6.192**	**6.855**	**6.883**	**6.351**	**5.929**	**4.374**	**3.999**	**68.931**

Fuente: Plataforma SISG



Consolidado 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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 a la vigencia de 2019.

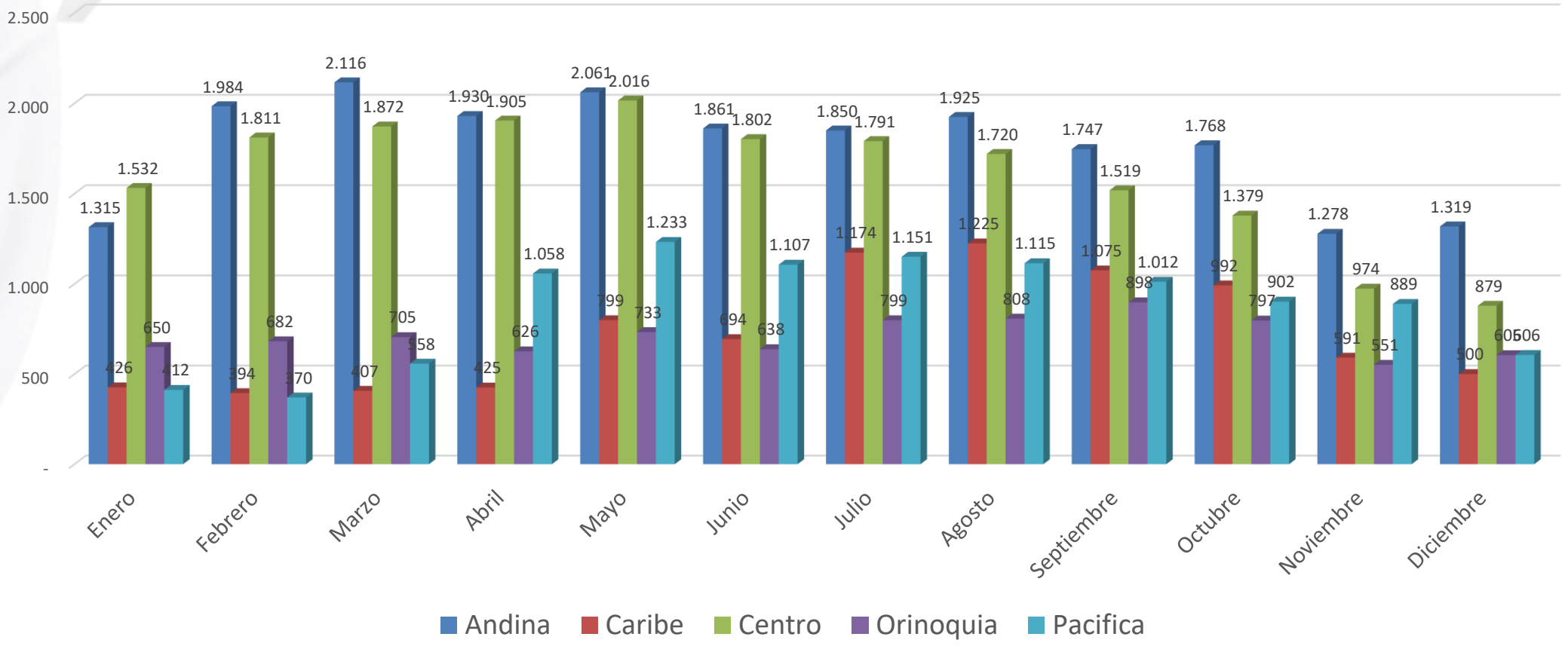
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 67.961 encuestas, durante la vigencia 2019.

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional - ORIP	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2019
Andina	1.315	1.984	2.116	1.930	2.061	1.861	1.850	1.925	1.747	1.768	1.278	1.319	**21.154**
Caribe	426	394	407	425	799	694	1.174	1.225	1.075	992	591	500	**8.702**
Centro	1.532	1.811	1.872	1.905	2.016	1.802	1.791	1.720	1.519	1.379	974	879	**19.200**
Orinoquia	650	682	705	626	733	638	799	808	898	797	551	605	**8.492**
Pacífica	412	370	558	1.058	1.233	1.107	1.151	1.115	1.012	902	889	606	**10.413**
Total	**4.335**	**5.241**	**5.658**	**5.944**	**6.842**	**6.102**	**6.765**	**6.793**	**6.251**	**5.838**	**4.283**	**3.909**	**67.961**

Fuente: Plataforma SISG



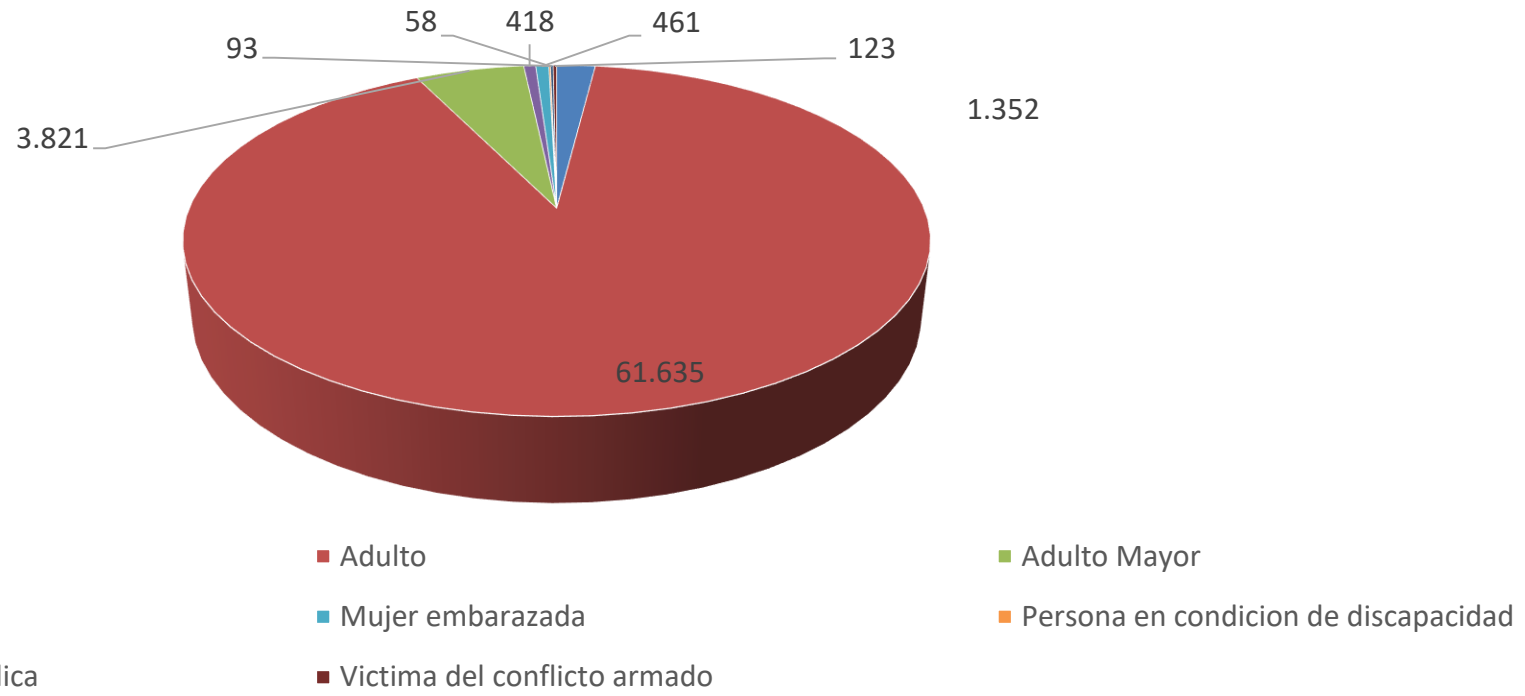
Consolidado 2019

Caracterización del ciudadano encuestado en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional - ORIP	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	139	19.512	1.205	167	41	13	21	56	**21.154**
Caribe	298	7.733	461	51	122	9	21	7	**8.702**
Centro	506	17.364	1.144	51	74	12	27	22	**19.200**
Orinoquia	214	7.580	470	72	122	10	6	18	**8.492**
Pacífica	195	9.446	541	77	102	14	18	20	**10.413**
Total	**1.352**	**61.635**	**3.821**	**418**	**461**	**58**	**93**	**123**	**67.961**
	2%	91%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG



Durante el 2019, el 91 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

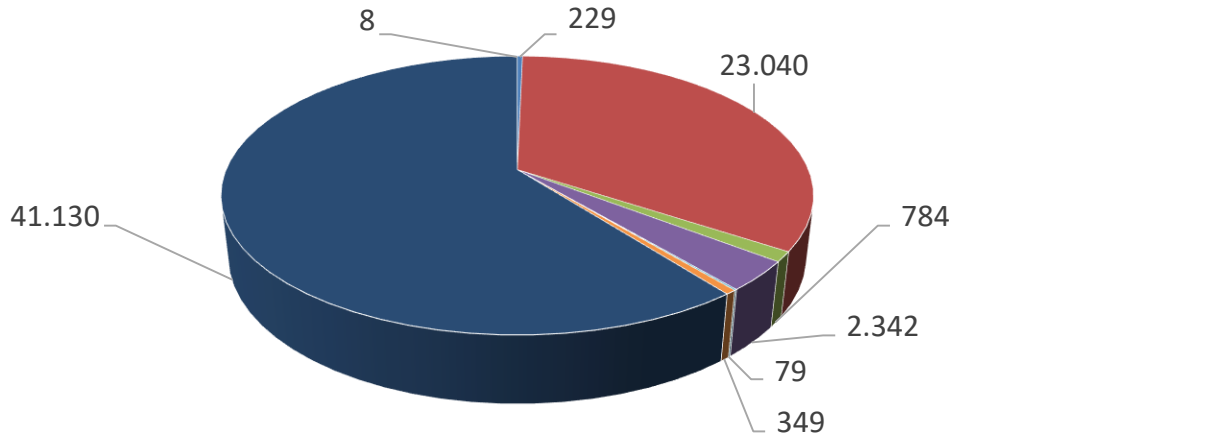
Consolidado 2019

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional - ORIP	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	59	8.557	125	289	3	53	12.065	3	**21.154**
Caribe	39	3.143	47	231	15	13	5.213	1	**8.702**
Centro	55	5.723	254	583	5	201	12.377	2	**19.200**
Orinoquia	10	2.177	71	242	-	20	5.972	-	**8.492**
Pacífica	66	3.440	287	997	56	62	5.503	2	**10.413**
Total	**229**	**23.040**	**784**	**2.342**	**79**	**349**	**41.130**	**8**	**67.961**
	0%	**34%**	**1%**	**3%**	**0%**	**1%**	**61%**	**0%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



El 61% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Consolidado 2019

Calificación del servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	27	36	344	4.674	16.073	**21.154**
Caribe	140	230	721	3.421	4.190	**8.702**
Centro	76	91	608	5.002	13.423	**19.200**
Orinoquia	89	33	115	3.186	5.069	**8.492**
Pacifica	31	40	407	3.289	6.646	**10.413**
Total	**363**	**430**	**2.195**	**19.572**	**45.401**	**67.961**
	1%	**1%**	**3%**	**29%**	**67%**	**100%**

El 67% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en la ORIP como excelente.

Fuente: Plataforma SISG

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.747	407	21.154
Caribe	7.611	1.091	8.702
Centro	18.425	775	19.200
Orinoquia	8.255	237	8.492
Pacifica	9.935	478	10.413
Total	**64.973**	**2.988**	**67.961**
	96%	**4%**	**100%**

Nota:

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 96% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	27	36	344	4.937	16.073	**21.417**
Caribe	140	230	721	3.630	4.190	**8.911**
Centro	76	91	608	4.850	13.423	**19.048**
Orinoquia	89	33	115	3.023	5.069	**8.329**
Pacifica	31	40	407	3.459	6.646	**10.583**
Total	**363**	**430**	**2.195**	**19.899**	**45.401**	**68.288**
	1%	**1%**	**3%**	**29%**	**66%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 66% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.843	311	21.154
Caribe	7.954	748	8.702
Centro	18.849	351	19.200
Orinoquia	8.332	160	8.492
Pacifica	10.271	142	10.413
Total	**66.249**	**1.712**	**67.961**
	97%	**3%**	**100%**

Nota:

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% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	11	34	431	4.776	15.902	**21.154**
Caribe	137	255	759	3.432	4.119	**8.702**
Centro	64	98	410	5.063	13.565	**19.200**
Orinoquia	73	30	122	3.087	5.180	**8.492**
Pacifica	24	40	439	3.301	6.609	**10.413**
Total	**309**	**457**	**2.161**	**19.659**	**45.375**	**67.961**
	0%	**1%**	**3%**	**29%**	**67%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 67% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.678	476	21.154
Caribe	7.551	1.151	8.702
Centro	18.628	572	19.200
Orinoquia	8.267	225	8.492
Pacífica	9.910	503	10.413
Total	**65.034**	**2.927**	**67.961**
	96%	**4%**	**100%**

Nota:

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 96% de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	15	29	405	5.078	15.627	**21.154**
Caribe	99	200	719	3.586	4.098	**8.702**
Centro	60	93	348	4.981	13.718	**19.200**
Orinoquia	81	26	103	3.165	5.117	**8.492**
Pacífica	16	36	446	3.347	6.568	**10.413**
Total	**271**	**384**	**2.021**	**20.157**	**45.128**	**67.961**
	0%	**1%**	**3%**	**30%**	**66%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 66% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.705	449	21.154
Caribe	7.684	1.018	8.702
Centro	18.699	501	19.200
Orinoquia	8.282	210	8.492
Pacifica	9.915	498	10.413
Total	**65.285**	**2.676**	**67.961**
	96%	**4%**	**100%**

Nota:

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 96% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	21	60	490	5.094	15.489	**21.154**
Caribe	133	269	821	3.411	4.068	**8.702**
Centro	73	116	497	5.102	13.412	**19.200**
Orinoquia	87	26	164	3.216	4.999	**8.492**
Pacifica	37	42	514	3.256	6.564	**10.413**
Total	**351**	**513**	**2.486**	**20.079**	**44.532**	**67.961**
	1%	**1%**	**4%**	**30%**	**66%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 66% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.583	571	21.154
Caribe	7.479	1.223	8.702
Centro	18.514	686	19.200
Orinoquia	8.215	277	8.492
Pacifica	9.820	593	10.413
Total	**64.611**	**3.350**	**67.961**
	95%	**5%**	**100%**

Nota:

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 95% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la amabilidad recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	19	18	329	4.437	16.351	**21.154**
Caribe	79	134	529	3.508	4.452	**8.702**
Centro	41	68	265	4.499	14.327	**19.200**
Orinoquia	69	19	73	2.803	5.528	**8.492**
Pacífica	11	18	151	2.979	7.254	**10.413**
Total	**219**	**257**	**1.347**	**18.226**	**47.912**	**67.961**
	0%	**0%**	**2%**	**27%**	**70%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 70% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.788	366	21.154
Caribe	7.960	742	8.702
Centro	18.826	374	19.200
Orinoquia	8.331	161	8.492
Pacífica	10.233	180	10.413
Total	**66.138**	**1.823**	**67.961**
	97%	**3%**	**100%**

Nota:

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

Nivel de satisfacción general percibido en las ORIP

Dirección Regional	Calificacion del servicio		Claridad del lenguaje		Agilidad en la atencion		Calidad de la respuesta		Tiempo de respuesta		Amabilidad en la atencion		Resumen	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
Andina	20.747 98%	407 2%	20.843 99%	311 1%	20.678 98%	476 2%	20.705 98%	449 2%	20.583 97%	571 3%	20.788 98%	366 2%	124.344 98%	2.580 2%
Caribe	7.611 87%	1.091 13%	7.954 91%	748 9%	7.551 87%	1.151 13%	7.684 88%	1.018 12%	7.479 86%	1.223 14%	7.960 91%	742 9%	46.239 89%	5.973 11%
Centro	18.425 96%	775 4%	18.849 98%	351 2%	18.628 97%	572 3%	18.699 97%	501 3%	18.514 96%	686 4%	18.826 98%	374 2%	111.941 97%	3.259 3%
Orinoquia	8.255 97%	237 3%	8.332 98%	160 2%	8.267 97%	225 3%	8.282 98%	210 2%	8.215 97%	277 3%	8.331 98%	161 2%	49.682 98%	1.270 2%
Pacífica	9.935 95%	478 5%	10.271 99%	142 1%	9.910 95%	503 5%	9.915 95%	498 5%	9.820 94%	593 6%	10.233 98%	180 2%	60.084 96%	2.394 4%
Total	**64.973** **96%**	**2.988** **4%**	**66.249** **97%**	**1.712** **3%**	**65.034** **96%**	**2.927** **4%**	**65.285** **96%**	**2.676** **4%**	**64.611** **95%**	**3.350** **5%**	**66.138** **97%**	**1.823** **3%**	**392.290** **96%**	**15.476** **4%**

Fuente: Plataforma SISG

Nota:

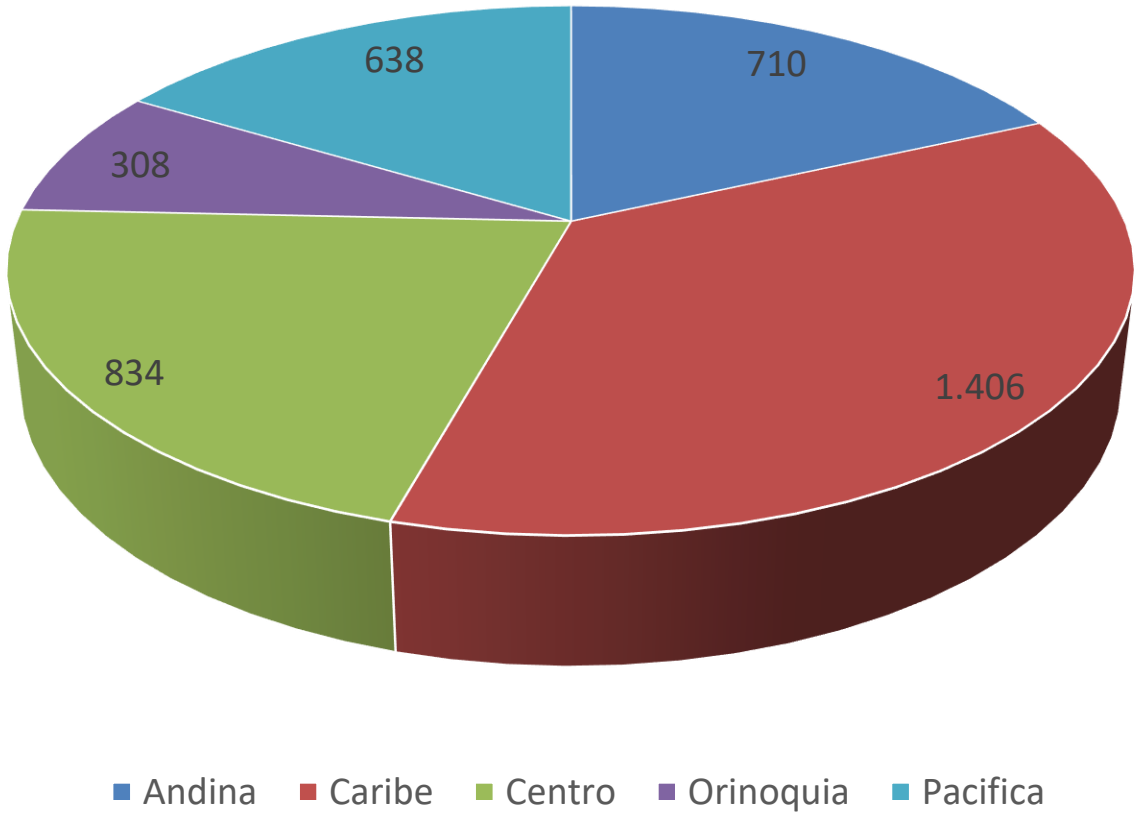
Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 97 % de los usuarios calificó el nivel de satisfacción general percibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región = 3.896

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	20.444	710	21.154
Caribe	7.296	1.406	8.702
Centro	18.366	834	19.200
Orinoquia	8.184	308	8.492
Pacífica	9.775	638	10.413
Total	**64.065**	**3.896**	**67.961**

Fuente: Plataforma SISG



Regional	Insatisfecho
Andina	710
Caribe	1.406
Centro	834
Orinoquia	308
Pacifica	638
Total	**3.896**

Fuente: Plataforma SISG

Consolidado 2019

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP - Región Andina = 710

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas calificadas como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe tal y como se ingreso la informacion en la plataforma SISG).
Andina	Marinilla	357	-
	Dosquebradas	86	-
	Turbo	79	-
	Pereira	65	preocupante cobro de $10.400, si antes eran a $1.000. mucha tramitologia, mucha demora. Lento, mala atención, despectivo. DEMORA EN EL TRAMITE DEL DOCUMENTO
	Medellin Zona Sur	23	-
	Yarumal	20	-
	Girardota	17	era mas fácil cuando contábamos con datáfono.
	Medellin Zona Norte	10	-
	Caucasia	9	Buena atención pero pésimo por el sistema. Instalación de datáfono. Porque no cuentan con servicio de aire acondicionado
	Santa Fe de Antioquia	8	-
	Sopetran	8	muy mal sistema. las personas que atienden,muy buena atención y disposición. HACE FALTA AIRE ACONDICIONADO, OTRAS FORMAS DE PAGO VIRUALES.
	Armenia	7	HE VENIDO VARIAS VECES AL MES, LOS FUNCIONARIOS MUY AMABLES PERO EL SISTEMA SE CAE CONSTANTEMENTE Y SE DEMORA PARA RESTABLECERSE
	Manizales	7	-
	Apartado	4	-
	Santuario	3	-
	Santa Rosa de Cabal	2	-
	Yolombo	2	FLEXIBILIZARSE ENLA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, CUANDO NO SE TENGA EL RECIBO. GENERAR OTRA ESTRATEGIA COMO FIRMA Y DEMÁS
	Frontino	1	-
	Segovia	1	-
	Titiribi	1	-
	Total	**710**	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP - Región Caribe = 1.406

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas calificadas como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe tal y como se ingreso la informacion en la plataforma SISG).
Caribe	Barranquilla	840	Se necesitan mas empleados porque se demora mucho tiempo en la fila.
	Cartagena	200	SE SOLICITÒ ACLARACIÒN DE NOTAS DEVOLUTIVAS SIN FUNDAMENTO LEGAL, LOS FUNCIONARIOS DE VENTANILLA SON GROSEROS. NO ORIENTAN AL USUARIO EN HORA DE ALMUERZO, NADIE TRABAJA. FALTA DE UNIDAD EN LOS CONCEPTOS Y REPASO AL RÉGIMEN DE PROPIEDAD
	Soledad	165	Mas agilidad o mas cajeros. Muy lento, mas agilidad o coloquen mas cajeros. Muy demorado. Por favor arreglen el aire es muy caliente esta área
	Sincelejo	85	falta de personal, demoran en la entrega
	Lorica	57	-
	Sahagun	14	-
	Valledupar	11	En los kioskos no es confiable la consulta, pero gracias la colaboración del Registrador , pude obtener el numero de matricula.
	Maicao	9	Por favor colocar aires en la sala de espera de los usuarios, hace mucho calor. El pago debe ser en la oficina mucha demora en Supergiros pasa lle tienen más servicios. Mucha tramitología
	Aguachica	5	-
	Sabanalarga	4	-
	Cerete	3	No por la persona sino por el internet que esta muy lento
	Chimichagua	3	DEMORA EN LA CALIFICACION EN LO QUE CORRESPONDE A LA UNIDAD. A ESTA OFICINA LE FALTAN SILLAS PARA EL USUARIO
	Chinu	2	-
	Corozal	2	No tiene servicio de consulta
	Monteria	2	Que las actuaciones administrativa no sean tan demoradas.
	Cienaga	1	-
	El Banco	1	-
	San Juan del Cesar	1	-
	Simiti	1	-
	Total	**1.406**	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP - Región Centro = 834

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas calificadas como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe tal y como se ingreso la informacion en la plataforma SISG).
Centro	Bogotá Zona Sur	349	SOLO ESTA ATENDIENDO UN MODULO. MAS AMABILIDAD. mas claridad. Le falta mas orientación en los servicios prestados. Debe haber mayor informacion. MAS RÁPIDO LAS RESPUESTAS. Bajar el valor muy caro a donde va ese dinero, que arreglen el edificio
	Zipaquira	117	NO ENCONTRE SOLUCION A LA SITUACIÓN PLANTEADA. NO SE REALIZO EL REGISTRO DE LA ESCRITURA. IGAC Y SNR TIENEN CONFLICTOS Y NO RESUELVEN
	Girardot	86	PARA PODER SACAR COPIAS PARA CUALQIUIER REGISTRO Y LOS VALORES CVOBRADOS SON MUY CAROS. HABILITAR OTRO PAGO EN HORA PICO. QUE CONTRATEN ACA EN LA ORIP DE GIRARDOT A ,MAS PERSONAL PARA DIFERERNTES AREAS.
	Cúcuta	60	Porque estan actualizando el sistema es lento. Un documento publico es muy costoso. Se demora mucho en salir las escrituras. Uno de los dos equipos no devuelven billetes.
	Ibague	59	Se callo el sistema. Muy lento el señor. Mucha demora para registrar. El señor se tardo mucho para radicar. Deberían poner mas sillas en el salón, es grande y caben mas para uno sentarse.
	Bogota Zona Centro	58	Dos de los tres funcionarios que me atendieron brindaron información incompleta. Muy lentos. Le falta mas orientación en los servicios prestados. Se demoran demasiado en registrar.
	Duitama	16	SE DEMORAN MUCHO CON LO SOLICITADO.
	Malaga	15	Se deberían hacer consultas de propietario aqui directamente en la oficina.
	Velez	15	-
	Miraflores	14	Mayor agilidad en el sistema de información de la ORIP, para mejorar el tiempo de atención.
	Tunja	12	En momentos de congestión se necesita más personal.
	Socorro	8	Deberían utilizar el servicio de consulta, para no hacer mas movimientos.
	Piedecuesta	5	En algunos momentos se siente tensión por falta de personal. Las instalaciones de atención al usuario están en mal estado, presentan deterioro y los implementos de la oficina no funcionan como la impresora, deficiente dando recibos de ingresos impropios.
	Melgar	4	EL SERVICIO FUE PRESTADO DE LA MEJOR MANERA ÁGIL Y A TIEMPO. SE DEBERÍA EXTENDER EL HORARIO UNA HORA MAS AL DÍA O ABRIR LOS DÍAS SÁBADOS. HACE FALTA VENTILACION. MUCHA FILA PARA RADICAR. POR CORREGIR FALTA DE PERSONAL PARA MAYOR AGILIDAD EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS ESCRITURAS.
	Honda	3	EL SISTEMA ES MUY LENTO. MEJORES SILLAS Y MAS RAPIDEZ CON EL SISTEMA. SE NECESITA DE OTRO FUNCIONARIO CALIFICADOR. LA SALA DE ESPERA ALGO ABANDONADA SOBRE TODO LAS SILLAS PARA LOS USUARIOS. La comodidad en la sala de espera y el sistema es muy pesimo.
	San Vicente de Chucurri	3	Se debe resaltar la agilidad en el proceso de registro
	Garzon	2	Nos brindaron una fecha de entrega, la cual se incumplió y nos genero perdida de tiempo y dinero. Deben mejorar el servicio de la linea telefónica que brindan porque nunca funciona y que DIOS quiera , contraten mas personal. Finalmente ser mas claros y ágiles.
	Montelibano	2	-
	Neiva	2	FALTA DE CONOCIMIENTO
	Barracabermeja	1	COLOQUEN DATAFONO
	Cajamarca	1	Realmente a la persona que califique no presta una buena atención, el resto de personal es muy amable.
	Fresno	1	-
	Pamplona	1	-
	Total	**834**	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP - Región Orinoquia = 308

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas calificadas como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe tal y como se ingreso la información en la plataforma SISG).
Orinoquia	Villavicencio	157	LLEGUÉ A PEDIR UN CERTIFICADO DE TRADICIÓN A LA 01:30 EN LOS KIOSCOS Y LA MÁQUINA SE BLOQUEO Y NO ME DIÓ NI EL CERTIFICADO NI LA PLATA Y ME DICE EL VIGILANTE QUE TOCABA ESPERAR QUE LLEGARA EL FUNCIONARIO QUE ESTABA EN HORA DE ALMUERZO. MUCHA DEMORA Y MALA ATENCIÓN. ALTA DE ACTUALIZACIÓN EN LA INFORMACIÓN QUE HACE INDUCIR EN ERROR Y COSTOS AL USUARIO, ADEMÁS DE LA PÉRDIDA DE TIEMPO. TAMBIÉN SE SOLICITA QUE SE HAGA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO DE LA CONSULTA Y DEL CERITIFICADO YA QUE NO ES LA PRECISA. AGRADEZCO TODA SU ATENCIÓN. MUCHA DEMORA Y MALA ATENCIÓN.
	Puerto Asis	30	-
	San Jose del Guaviare	23	FALLAS DEL SISTEMA OBSTACULIZANDO EL BUEN SERVICIO
	Orocue	22	REGULAR EL SERVICIO POR FALLA EN EL SISTEMA. Demora en el servicio por fallas en el sistema.
	San Vicente del Caguan	21	LA OFICINA ES DEMASIADO CALIENTE , ESTAMOS EN UN LUGAR DONDE LA TEMPERATURA ES DEMASIADO ALTA Y NOS TOCA SOMETERNOS A ESTE AMBIENTE HASTA SER ATENDIDOS. MUCHO TRAMITE PARA EL PAGO DEL REGISTRO DE ESCRITURA. LA OFICINA ES DEMASIADO CALUROSA, NO HAY AIRES
	Arauca	18	-
	Paz de Ariporo	11	-
	Acacias	10	-
	Yopal	6	Hace falta sillas y por lo menos que hayan (2) dos personas atendiendo , siempre que he venido solo hay una persona, el resto son atentos con el servicio. Hace falta sillas y agua potable. SILLAS, OPCION TURNEROS TERCERA EDAD PRIORITARIA.
	Mocoa	5	INSTALACIONES NO APTA PARA EL NUMERO DE USUARIO, ADULTOS MAYORES DE EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS. DISMINUIR TIEMPO ENTREGA DE DOCUMENTOS.
	Florencia	3	-
	Leticia	1	Muy incomodo tanto papel de informacion en los vidrios, no permite buen contacto visual con quien esta atendiendo. El vidrio de atencion al publico se encuentra totalmente lleno de letreros que impide visualizar a la persona que esta prestando el servicio.
	Puerto Lopez	1	LOS MUEBLES DONDE SE SIENTA, YA NO SALE CON LA BUENA PRESENTACIÓN DE LA OFICINA. DEMORA EN EL TRAMITE REGISTRAR.
	Total	**308**	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP - Región Pacífica = 638

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas calificadas como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe tal y como se ingreso la informacion en la plataforma SISG).
Pacífica	Cali	277	BASE DE DATOS DE KIOSKOS EQUIVOCADA. MUY LENTA LA ATENCIÓN EN REVAL. MUY LARGAS Y LENTAS LAS FILAS. DEMORA ENTREGA DE DOCUMENTO. EL FOLIO ESTABA BLOQUEADO POR UNA CORRECCIÓN QUE YA SE HABÍA REALIZADO.
	Pasto	106	Calificación con errores. Mucha congestión mal servicio. Mejorar cubículos de atención al publico. Mejorar las instalaciones, cuando se caiga el sistema tener plan B. Mejor trato a usuarios. Agilidad en tramites de registro.
	Palmira	92	Sugiero mas personal para mejor efectividad.
	Popayan	77	Falta claridad en la solicitud de correcciones. Muchos turnos y muy pocos días para la atención jurídica se necesitan mas turnos y mas días. Radicacion pésima el servicio no se encuentra a la persona.
	Tulua	35	FUNCIONARIO FALTO DE RESPETO, NO RESPONDIÓ EL SALUDO E HIZO BROMAS.
	Santander de Chilichao	30	Mas sillas para el area de caja. Falta un turnetro y sillas para sentarse. Falta mas personal en caja. Mas personal en caja.
	La Union	8	-
	Samaniego	4	-
	Quibdo	3	SE DEBIERA IMPLEMENTAR LAS TAQUILLAS PARA LOS FICHOS Y ADICIONAR MAS SILLAS. COLOCAR UNA IMPRESORA EN EL PRIMER PISO DE CAJA, POR QUE NOS TOCA ESTAR SUBIENDO AL SEGUNDO PISO POR EL CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD.
	Silvia	2	-
	Tumaco	2	EL USUARIO SOLICITA QUE ALGÚN DÍA SE PUEDA RECAUDAR EL DINERO EN LA MISMA OFICINA.
	Buenaventura	1	-
	Buga	1	Implementar datáfonos para pagos.
	Total	**638**	

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

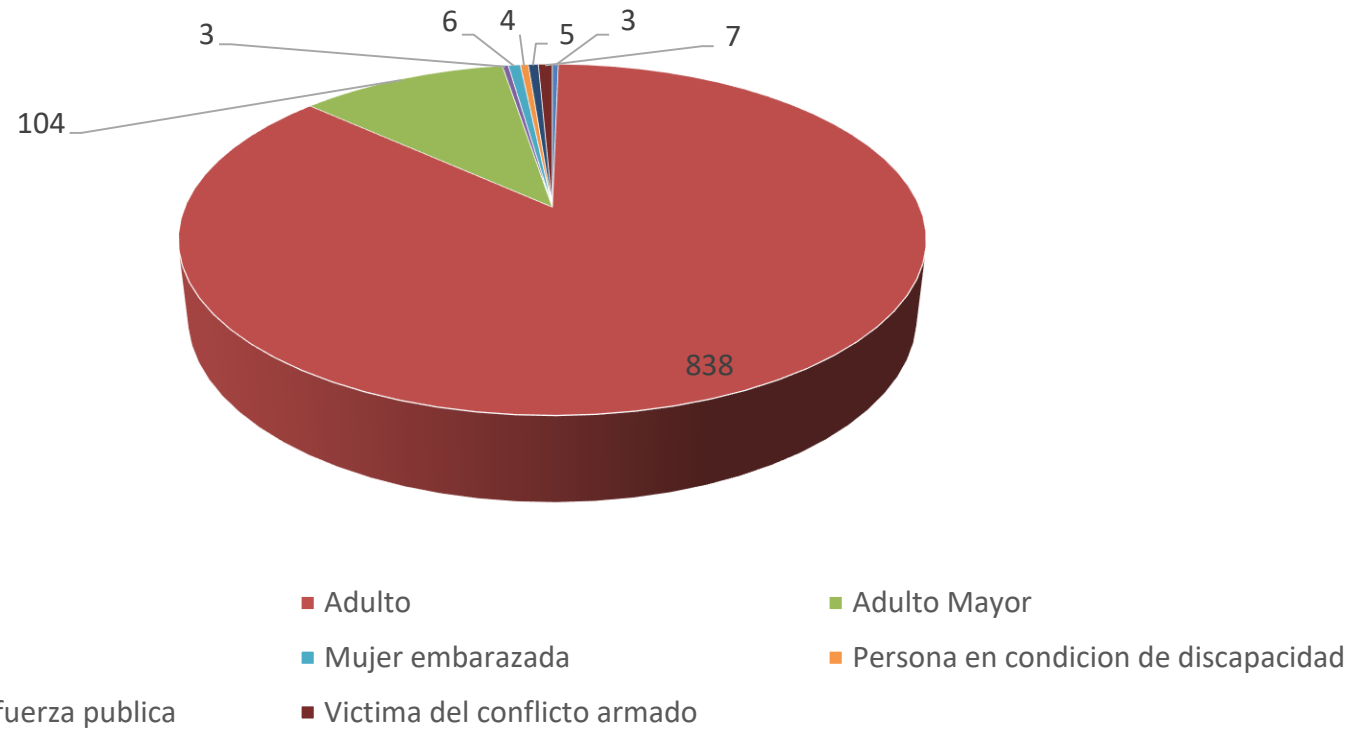
Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR

Caracterización de ciudadanos que usaron los servicios en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	3	838	104	3	6	4	5	7	**970**
	0%	86%	11%	0%	1%	0%	1%	1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



El 83 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

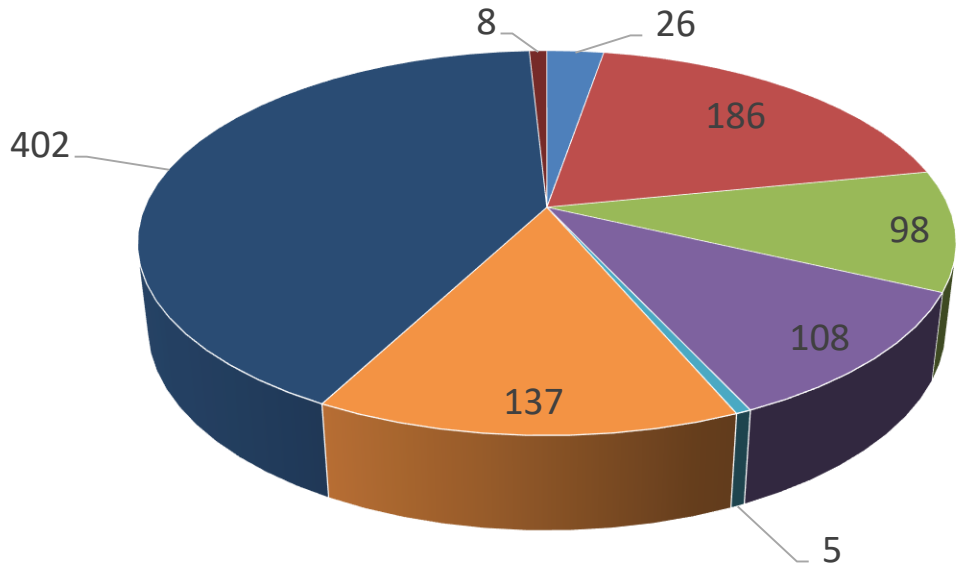
Consolidado 2019

Servicio utilizado por los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	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
Oficina de Atencion al Ciudadano	26	186	98	108	5	137	402	8	**970**
	3%	19%	10%	11%	1%	14%	41%	1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



El 41 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, utilizaron el servicio registral.

Consolidado 2019

Calificación del servicio utilizado por los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	1	1	1	55	912	**970**
	0%	0%	0%	6%	94%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	967	3	970
	100%	0%	

El 100% de los usuarios encuestados, calificaron el servicio utilizado en la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**

Calificación de la claridad del lenguaje usado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, según los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	1	-	2	50	917	**970**
	0%	0%	0%	5%	95%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	967	3	970
	100%	0%	

El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la claridad del lenguaje usado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

Calificación de la agilidad en la atención por parte de los funcionarios, según los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	1	-	2	50	917	**970**
	0%	0%	0%	5%	95%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	967	3	970
	100%	0%	

El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la agilidad en la atención por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como excelente.

Calificación de la calidad de la respuesta por parte de los funcionarios, según los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	-	3	3	57	907	**970**
	0%	0%	0%	6%	94%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	964	6	970
	99%	1%	

El 99% de los usuarios encuestados, calificaron la calidad de la respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

Calificación del tiempo de respuesta por parte de los funcionarios, según los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	-	1	4	50	915	**970**
	0%	0%	0%	5%	94%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	965	5	970
	99%	1%	

El 99% de los usuarios encuestados, calificaron el tiempo de respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfecho**.

Calificación de la amabilidad en la atención por parte de los funcionarios, según los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	-	2	-	38	930	**970**
	0%	0%	0%	4%	96%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dependencia	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	968	2	970
	100%	0%	

El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la amabilidad en la atención por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

Índice de percepción por parte de los ciudadanos encuestados, en la Oficina de Atención al Ciudadano

Dependencia	Calificación del servicio		Claridad del lenguaje		Agilidad en la atención		Calidad de la respuesta		Tiempo de respuesta		Amabilidad en la atencion		Resumen	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
Oficina de Atención al Ciudadano	967	3	967	3	967	3	964	6	965	5	968	2	5.798	22
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	99%	1%	99%	1%	100%	0%	99,62%	0,38%

Fuente: Plataforma SISG

Se sumaron cada una de las calificaciones de las seis preguntas planteadas, desglosando por ciudadanos satisfechos e insatisfechos. Al multiplicar 970 encuestas por 6 preguntas se obtiene un gran total de 5.820. Se concluye que 5.798 ciudadanos encuestados, equivalente al 99,62% generaron una percepción satisfactoria y 22 ciudadanos calificaron el servicio como insatisfactorio, es decir, un 0,38%

Durante la vigencia 2019, se aplicaron 970 encuestadas a los diferentes usuarios en la Oficina de Atención al Ciudadano.
La percepción del servicio recibido fue **Satisfactorio**, es decir, que el 99,62% de los ciudadanos calificó como excelente / bueno, la gestión realizada en la Oficina.

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.