INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

CUARTO TRIMESTRE 2021

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

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 al cuarto trimestre de 2021.

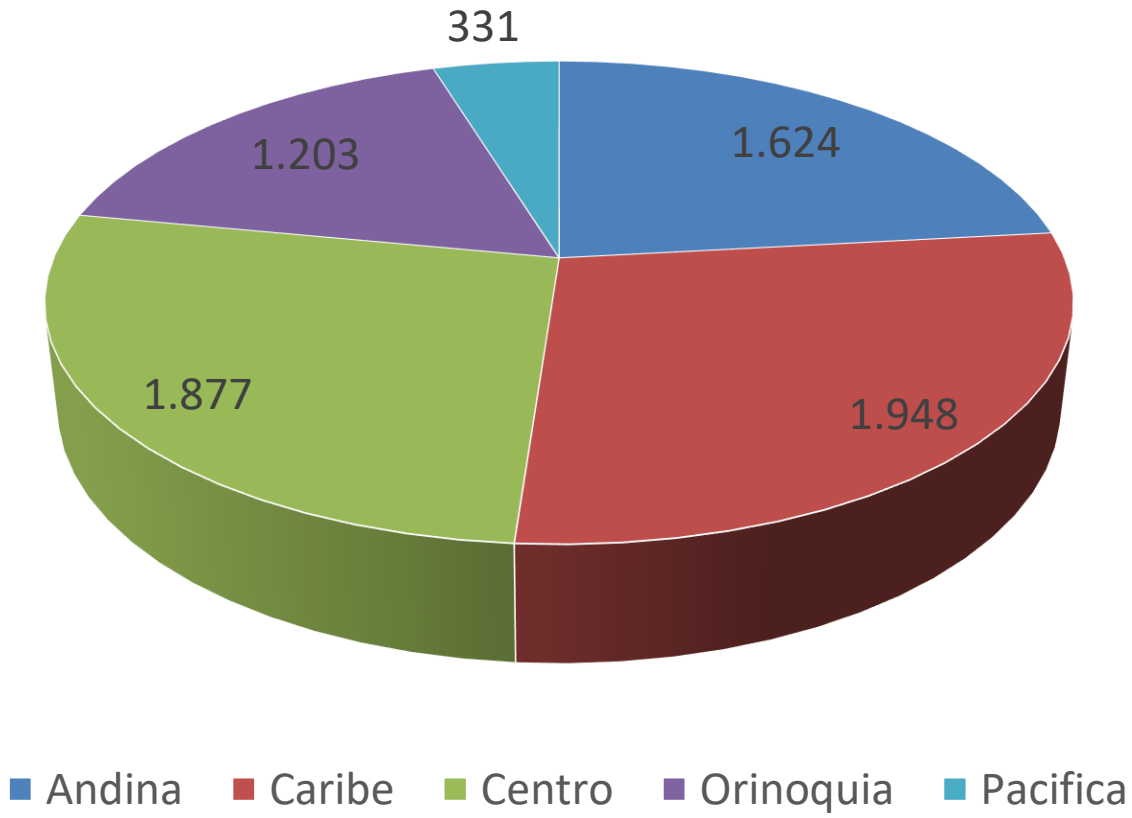
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 6.983 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2021.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2021
Andina	705	472	447	1.624
Caribe	762	614	572	1.948
Centro	837	550	490	1.877
Orinoquia	473	435	295	1.203
Pacífica	210	20	101	331
Total	**2.987**	**2.091**	**1.905**	**6.983**

Fuente: Plataforma SISG

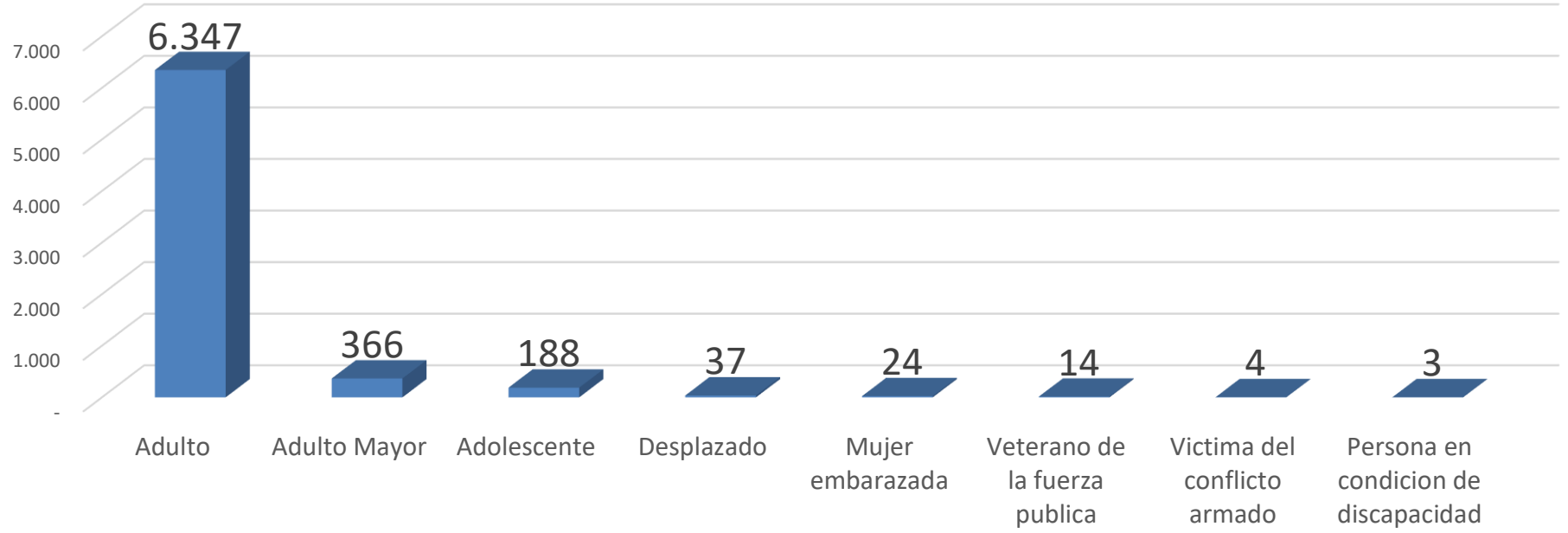


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	5	1.523	85	9	-	-	1	1	**1.624**
Centro	107	1.669	138	6	15	-	13	-	**1.948**
Orinoquia	65	1.740	61	6	3	-	-	2	**1.877**
Caribe	10	1.141	26	16	6	3	-	1	**1.203**
Pacifica	1	274	56	-	-	-	-	-	**331**
Total	**188**	**6.347**	**366**	**37**	**24**	**3**	**14**	**4**	**6.983**
%	2,7%	91%	5%	1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

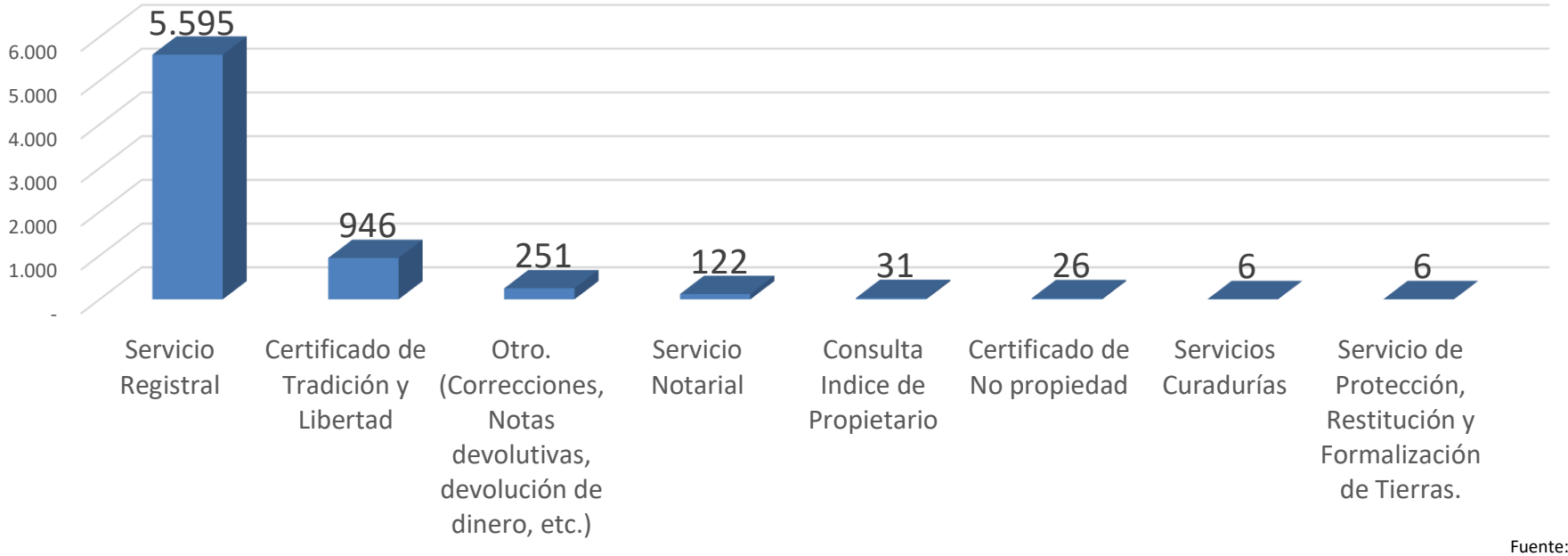
El 91 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	18	215	5	42	1	8	1.329	6	**1.624**
Caribe	3	263	22	107	-	14	1.539	-	**1.948**
Centro	4	277	3	85	3	26	1.479	-	**1.877**
Orinoquia	-	51	-	14	2	17	1.119	-	**1.203**
Pacifica	1	140	1	3	-	57	129	-	**331**
Total	**26**	**946**	**31**	**251**	**6**	**122**	**5.595**	**6**	**6.983**
	0%	14%	0%	4%	0%	2%	80%	0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 80% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Calificación del servicio recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.596	28	**1.624**
Caribe	1.900	48	**1.948**
Centro	1.859	18	**1.877**
Orinoquia	1.184	19	**1.203**
Pacifica	330	1	**331**
Total	**6.869**	**114**	**6.983**
	98,37%	1,63%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 98.37 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,28%	1,72%	100%
Caribe	97,54%	2,46%	100%
Centro	99,04%	0,96%	100%
Orinoquia	98,42%	1,58%	100%
Pacifica	99,70%	0,30%	100%
Total	**98,37%**	**1,63%**	**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 98.37% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.612	12	-	1.624
Caribe	1.922	25	-	1.947
Centro	1.862	15	1	1.878
Orinoquia	1.196	7	-	1.203
Pacifica	331	-	-	331
Total	**6.923**	**59**	**1**	**6.983**
	99,14%	0,84%	0,01%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 99.14 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	99%	1%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**99,14%**	**0,84%**	**100%**
	99,14%	0,84%	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 99,14 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.610	14	-	1.624
Caribe	1.864	83	-	1.947
Centro	1.858	19	1	1.878
Orinoquia	1.184	19	-	1.203
Pacifica	331	-	-	331
Total	**6.847**	**135**	**1**	**6.983**
	98,05%	1,93%	0,01%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 98.05 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	96%	4%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98%**	**2%**	**100%**
	98,05%	1,93%	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 98.05 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.604	20	-	1.624
Caribe	1.905	41	-	1.946
Centro	1.864	13	2	1.879
Orinoquia	1.185	18	-	1.203
Pacifica	330	1	-	331
Total	**6.888**	**93**	**2**	**6.983**
	98,64%	1,33%	0,03%	100,00%

Fuente: Plataforma SISG

El 98.64 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	98%	2%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**99%**	**1%**	**100%**
	98,64%	1,33%	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 98.64 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.597	27	-	1.624
Caribe	1.861	86	-	1.947
Centro	1.856	21	1	1.878
Orinoquia	1.180	23	-	1.203
Pacifica	331	-	-	331
Total	**6.825**	**157**	**1**	**6.983**
	97,74%	2,25%	0,01%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 97.74 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98%	2%	100%
Caribe	96%	4%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98%**	**2%**	**100%**
	97,74%	2,25%	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 97.14 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.602	21	-	1.623
Caribe	1.922	24	-	1.946
Centro	1.862	15	3	1.880
Orinoquia	1.182	21	-	1.203
Pacifica	330	1	-	331
Total	**6.898**	**82**	**3**	**6.983**
	98,78%	1,17%	0,04%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 98.78 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	99%	1%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98,78%**	**1,17%**	**100%**
	98,78%	1,17%	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 98,78 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en las ORIP por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.592	32	1.624
Caribe	1.847	101	1.948
Centro	1.855	22	1.877
Orinoquia	1.162	41	1.203
Pacifica	330	1	331
Total	**6.786**	**197**	**6.983**
	97,18%	2,82%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98%	2%	100%
Caribe	95%	5%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	97%	3%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**97,18%**	**2,82%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel de Satisfaccion en el Cuarto Trimestre 2021	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	6.786	197	6.983
	97,18%	2,82%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Girardota	11
	Pereira	10
	Sonson	7
	Yarumal	4
Caribe	Barranquilla	63
	Cartagena	13
	El Banco	7
	Monteria	2
	Riohacha	5
	Sahagun	3
	Santa Marta	4
	Valledupar	4
Centro	Charala	1
	Concepcion	2
	Garzon	1
	Ocaña	11
	Piedecuesta	1
	Socorro	1
	Tunja	3
	Velez	2
Orinoquia	Arauca	1
	Mitu	2
	Mocoa	4
	San Jose del Guaviare	29
	San Martin	4
	Yopal	1
Pacifica	Silvia	1
	Total	**197**

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

Andina

DOSQUEBRADAS

Habilitatr otra entidad para el recaudo

MANIZALES

LA DEMORA EN LA OFICINA ME ESTA PERJUDICANDO UN NEGOCIO URGENTE.

PEREIRA

DEMORA MUCHO EL TRAMITE DE REGISTRO

muy grocero en la atencion, "malo - remalo"

NO ESTAN LOS FUNCIONARIOS EN LAS VENTANILLAS, LA ATENCION ES MUY LENTA

NO HAY FUNCIONARIO EN LA VENTANILLA POR MAS DE 30 MINUTOS

Pacifica

SEVILLA

los tiempos y respuestas fueron adecuados frente a la prestación del servicio

SILVIA

cambial el pago en bancolombia esta muy lejos

dificultad en la diligencia en cuanto al pago de los servicios solicitados .

el pago de bancolombia es muy retirado de la oficina por favor cambiarlo

el pago del servicio en el mismo sitio.

falto el tinto

mejorar en la atención y explicación a las personas

prestar el servicio otro dia

se recomienda que el pago vuelva hacer en la oficina.

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

Caribe

BARRANQUILLA

SOLICITUD CANCELACIÓN y CIERRE FOLIO MATRICULA 040-89621

CARTAGENA

AGILIDAD EN CALIFICACION DE LOS ACTOS
ATENDER PUBLICO MAS DIAS
COLOCAR DIGITURNOS
COLOCAR SISTEMA DE TURNOS
DEBEN MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
DEBERIAN REALIZAR UN INSTRUCTIVO CON TODOS LOS TRAMITES
DEMORA EN EL ESTUDIO DE ESCRITURAS
DEV DINERO GOBERNACION
DIGITURNO
EL TRAMITE DEMORA DEMASIADO
FAVOR REVISAR LOS DOCUMENTOS ANTES DE RECHAZARLOS
IMPORTANTE COLOCAR DIGITURNO
MAS FUNCIONARIOS POR EL EXCESO DE TRABAJO
MAS SILLAS
MEJORAR Y AUMENTAR LA ATENCION DE JURIDICA
NUNCA HE TENIDO NINGUN PROBLEMA
PONER MAS SILLAS PARA LAS PERSONAS MAYORES
SISTEMA DE TURNOS
SOMETER A TODOS LOS FUNCIONARIOS A CONCURSO DE MERITOS NO MAS POLITICA
TABLERO DE TURNOS

EL BANCO

DEFICIENTE SERVICIO DE INTERNET Y SOPORTE TÉCNICO, LO CUAL HACE QUE LOS FUNCIONARIOS NO PUEDAN TRABAJAR DE LA MEJOR MANERA.
QUE SE UNIFIQUE EL PAGO DEL IMPUESTO DEPARTAMENTAL Y REGISTRAL, PARA EVITAR PERDIDA DE TIEMPO AL USUARIO

SAN ANDRES ISLA

DATÁFONO PARA PAGAR DIRECTAMENTE EN LA OFICINA.
DEBEN FACILIAR EL PAGO, EL SERVICIO REGISTRAL MEIDANTE TRANSFERENCIAO DATÁFONO. hE PERDIDO 40 MINUTOS HACIENDO FILA EN UN BANCO POR ESE TRÁMITE.
EXPEDICIÓN DE LIBERTAD Y TRADICIÓN EN LA OFICINA.
OJALA LA ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS FUERA DE STA MENERA. GRACIAS.
SERÍA BUENO QUE PUDIERA ATENDER EN ESPAÑOL E INGLÉS.
SERVICIO DE PAGAR CON TARJETA EN OFICINA.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO, PRESTE MÁS ATENCIÓN A SAN ANDRES ISLA.

SANTA MARTA

considero que al dar respuesta a mi solicitud incurren en omision de no estudiar los documentos anexos.

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

Centro	
GIRARDOT	
	NO SE SBE ABSOLUTAMENTE NADA
PIEDECUESTA	
	Mas funcionarios para la atención al público.
SALAZAR DE LAS PALMAS	
	Las modificaciones de la Oficinas de Instrumentos Públicos se agilizan por la atención que he recibido
	que ojala en otras oficinas del país o municipio fueran igual a la atención y fuera un ejemplo a seguir la de Salazar de las Palmas, por su amabilidad, y calidad humana en la atención. felicitaciones
SAN VICENTE DE CHUCURI	
	la atención, servicio y amabilidad es excelente
SOCORRO	
	Deberia haber una caja en la oficina para recibir los pagos y no tener que desplazarse a otro lugar.
	El nuevo sistema de pago es mas tedioso, al momento de generar el PIN de pago se demora mucho.
	Es una entidad del estado que presta sus servicios oportuno con orientacion y solucion al usuario. Mantener el buen servicio que tienen. Mejoarar la actitud de los funcionarios ser mas carismaticos
	Que las tarifas de estos servicios no suban, en los ultimos años han subido exageradamente. Gracias Que no cambien su atencion y mejoren cada dia para que tengan una buena referencia. Seria bueno facilitaran el numero de matricula.
TUNJA	
	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN Y CLARIDAD EN LOS PROCESOS. AUMENTAR EL NUMERO DE FICHAS.
	DEBERÍAN TENER UNA VENTANILLA ADICIONAL, LAS PERSONAS SON MUY AMABLES PERO NO SON SUFICIENTES PARA LA CANTIDAD DE USUARIOS, AUMENTO EL TIEMPO DE TRAMITE. falta funcionarios, demora de 2 horas HAY QUE AGILIZAR EL INGRESO A LAS OFICINAS.
	LA FILAS ANTES DE INGRESAR A LOS MÓDULOS SON TERRIBLES, POR FAVOR MEJORAR EL SISTEMA DE INGRESO, NO PODEMOS ESTAR SIN ALMUERZO DESPUÉS DE LAS 3 :00 PM POR FILAS. MAS PERSONAL MAS VENTANILLAS DE DESPACHO MAYOR PERSONAL PARA QUE LA ATENCIÓN SEA MAS ÁGIL E IGUALMENTE NO SEA UNA SOLA PERSONA ATENDIENDO POR LA CARGA LABORAL. NO DEMORAR LOS TRAMITES. POR EL MOMENTO A SIDO EXCELENTE MUCHAS GRACIAS. UBICAR MAS FUNCIONARIOS YA QUE EL FLUJO DE PERSONAS ES BASTANTE Y SE PRESENTA MUCHA DEMORA.

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

Orinoquia

ARAUCA

APESAR DE LA FALTA DE PERSONAL HAN SIDO RAPIDO EN LOS PROCESOS

Hace falta aire acondicionado en atención al usuario ya que es muy caloroso y la señora de caja sufre por calor insoportable, se le agradece que solucione ese inconveniente gracias.
Mantenimiento de aire acondicionado
Opciones a través de la pagina Web-divulgación a la comunidad
piensa que la entrega las escrituras es mucho tiempo 10 días
se le felicita a la servidora para su amabilidad
Se observa que hace falta personal para agilizar la atención al público
Seguir como van y no cambiar, ya que hacen una buena atención.
tiempos de respuestas de los servicios muy demorados, habilitar una sala de espera bien cómoda para los usuarios

MITU

LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LA COLOQUE REGULAR POR QUE EL INTERNET ES PESIMO. MEJORAR LA PARTE DL INTERNET Y DISMINUIR TRAMITES AL USUARIO.
MEJORAR EL INTERNET
MEJORAR EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD, PARA HECER MAS AGIL EL PROCESO.
SE DEMORA MUCHO EL USUARIO PARA RECIBIR EL CERTIFICADO YA QUE LAS FUNCIONARIAS DICEN QUE SE CAE MUCHO EL INTERNET

MOCOA

ACTUALIZAR METODOS ELECTRONICOS AL TENOR DE LAS GRANDES CIUDADES
AGILIZAR MAS LA ENTREGA DE ESCRITURAS PUBLICAS
AMPLIAR LA PLANTA E PERSONAL
ES NECESARIO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE CERTIFICADOS DE TRADICION

EXPEDIR CERTIFICADOS DE TRADICION PARA LOS QUE NO PODEMOS COMPRARLO POR LINEA
FALTA DE PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE
FALTA PERSONAL PARA LA ATENCION
MAS AGILIDAD EN CUANTO A LAS RESPUESTAS
NO TODOS TENEMOS ACCESO A LA TECNOLOGIA PARA SACAR CERTIFICDOS EN LINEA, PARTICULAR
ES MUY COSTOSO UN CERTIFICADO DE TRADICION
OTRA PERSONA QUE AYUDE EN POR MOTIVO DE MUCHO TABAJO

POR FAVOR CUANDO HAYA UNA DEVOLUCION DE UNA ESCRITURA, HUBIERA LA OPCION DE SUBSANAR POR MOTIVO QUE SI HAY DEVOLUVION SE DEBE PAGAR NUEVAMENTE EN NOTARIA...
QUE EL ESTADO LES MEJORE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

PUERTO LOPEZ

PARA MI CONCEPTO ESTAMOS BIEN MUCHAS GRACIAS

SAN MARTIN

deben dar fichas a las personas para mejorar la atencion es mas ordenado
habilitar mas modulos porque llega bastante gente en esoera del servicios
la atencion en ventanilla es demorada
solo la caja dos funciona para tanta gente que llega a radicar

YOPAL

LA REGISTRADORA DEMORA MUCHO LOS TRAMITES
MAS RAPIDO LA REGISTRADA
MEJOR AGILIDAD EN EL REGISTRO DE ESCRITURAS,BUENA AMABILIDAD Y SERVICIALIDAD DEL PERSONAL

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Antecedentes y Ficha Técnica de la Encuesta de percepción ciudadana

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

Se presenta la información correspondiente al cuarto trimestre de 2021.

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 320 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2021.

En el cuarto trimestre se encuestaron a 320 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2021
Oficina de Atencion al Ciudadano	110	110	100	**320**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la Oficina de Atención al Ciudadano	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre 2021
Adulto	110	110	100	**320**

El 100 % 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	Total	%
Certificado de Tradición y libertad	122	38%
Servicio Registral	71	22%
Servicio Notarial	64	20%
Consulta Indice de Propietario	39	12%
Certificado de No Propiedad	10	3%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	10	3%
Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	4	1%
Total	**320**	**100%**

El 38 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información del Certificado de Libertad y Tradición.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	320	-	320
	100%	0%	100%

El 100% 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	320	-	320
	100%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 100% de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la claridad del lenguaje recibido en la OAC.

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	320	-	320
	100%	0%	100%

El 100% 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	320	-	320
	100%	0%	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	310	10	320
	97%	3%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 100% de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el tiempo de respuesta en la OAC.

Calificación de la amabilidad recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	320	-	320
	100%	0%	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

Nivel de Satisfaccion en el Cuarto Trimestre 2021	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	320	-	320
	100%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

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.