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

CUARTO TRIMESTRE 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 cuarto trimestre de 2019.

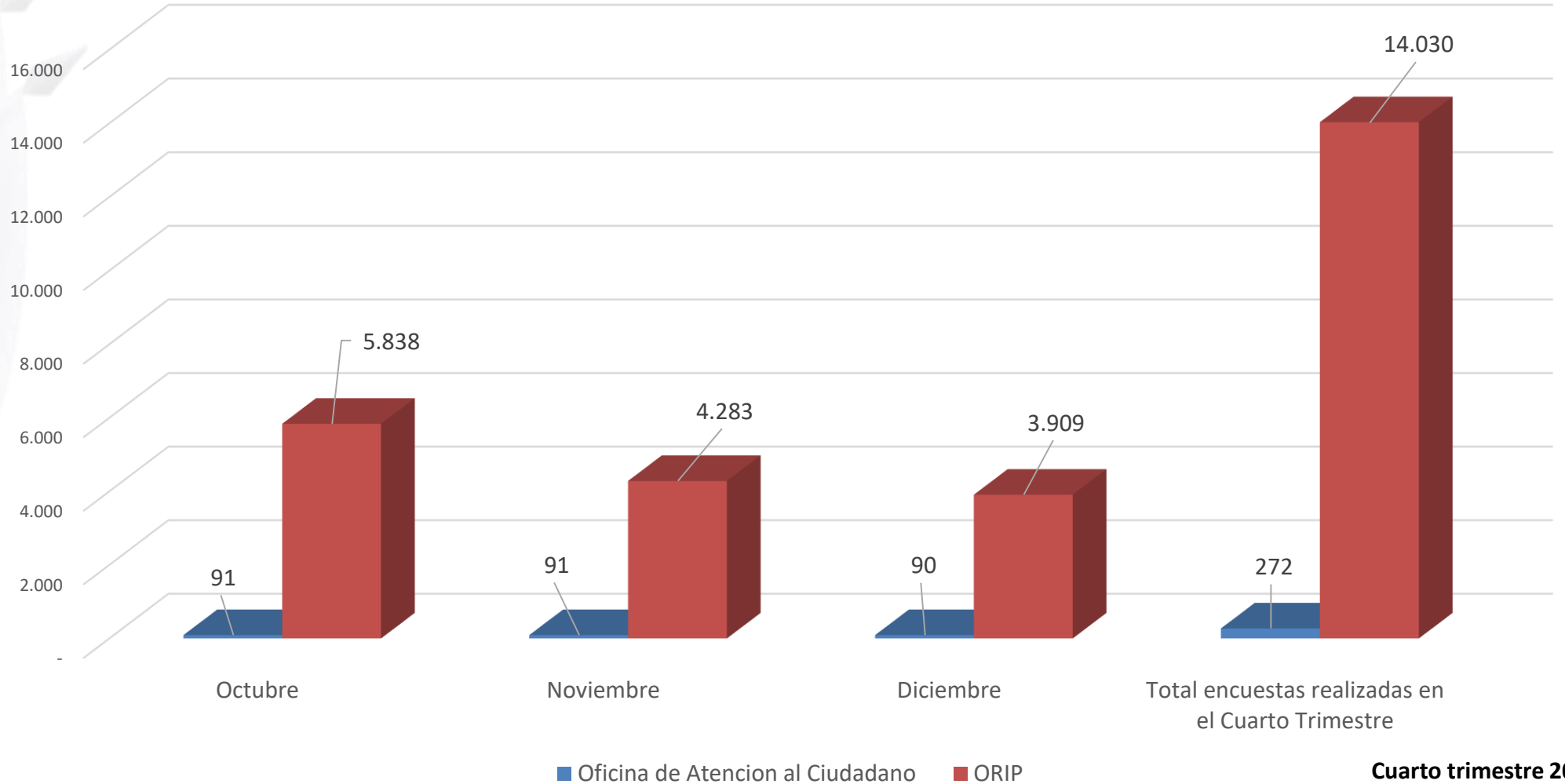
Para medir la retroalimentación de la participación ciudadana, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano, encuestas presenciales a diferentes ciudadanos. La muestra total fue de 272 encuestas aplicadas, distribuidas de la siguiente manera: julio 91, agosto 91 y septiembre 90.

Encuestas aplicadas a nivel nacional = 14.302

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre
Oficina de Atencion al Ciudadano	91	91	90	272
ORIP	5.838	4.283	3.909	14.030
Total	**5.929**	**4.374**	**3.999**	**14.302**

Fuente: Plataforma SISG



Participación de las ORIP aplicando encuestas de percepción ciudadana a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	Cantidad de ORIP que conforman la Regional	ORIP que ingresaron informacion	ORIP que NO ingresaron informacion	Porcentaje de participacion	Tamaño de la muestra mensual	Tamaño de la muestra trimestral	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre	ORIP que cumplieron con la muestra establecida	Ingreso informacion en el Cuarto Trimestre pero no cumplieron con el tamaño de la muestra
Andina	51	40	11	78%	3.068	9.204	4.365	7	33
Caribe	31	28	3	90%	2.036	6.108	2.088	2	26
Centro	69	30	39	43%	4.527	13.581	3.227	1	29
Orinoquia	18	15	3	83%	1.025	3.075	1.953	2	13
Pacifica	27	22	5	81%	1.667	5.001	2.397	4	18
Total	**196**	**135**	**61**	**69%**	**12.323**	**36.969**	**14.030**	**16**	**119**

Fuente: Plataforma SISG

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 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 14.030 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2019.

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total encuestas realizadas en el Cuarto Trimestre
Andina	1.768	1.278	1.319	4.365
Caribe	997	591	500	2.088
Centro	1.374	974	879	3.227
Orinoquia	797	551	605	1.953
Pacifica	902	889	606	2.397
Total	**5.838**	**4.283**	**3.909**	**14.030**

Fuente: Plataforma SISG

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

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	11	4.014	273	44	7	1	6	9	**4.365**
Caribe	52	1.918	80	19	14	1	2	2	**2.088**
Centro	66	3.037	104	11	8	-	-	1	**3.227**
Orinoquia	37	1.764	92	20	29	6	2	3	**1.953**
Pacifica	34	2.181	115	11	45	7	2	2	**2.397**
Total	**200**	**12.914**	**664**	**105**	**103**	**15**	**12**	**17**	**14.030**
	1,43%	92,05%	4,73%	0,75%	0,73%	0,11%	0,09%	0,12%	100,00%

Fuente: Plataforma SISG

El 92,05 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en la ORIP

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	10	1.589	28	29	-	10	2.699	-	**4.365**
Caribe	18	855	7	78	2	3	1.124	1	**2.088**
Centro	15	870	48	78	-	41	2.175	-	**3.227**
Orinoquia	3	543	17	46	-	7	1.337	-	**1.953**
Pacifica	21	744	56	295	12	5	1.264	-	**2.397**
Total	**67**	**4.601**	**156**	**526**	**14**	**66**	**8.599**	**1**	**14.030**
	0%	33%	1%	4%	0%	0%	61%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Calificación del servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	1	-	42	957	3.365	**4.365**
Caribe	37	45	108	944	954	**2.088**
Centro	22	16	65	595	2.529	**3.227**
Orinoquia	5	4	20	880	1.044	**1.953**
Pacifica	1	-	91	781	1.524	**2.397**
Total	**66**	**65**	**326**	**4.157**	**9.416**	**14.030**
	0,47%	0,46%	2,32%	29,63%	67,11%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 67,11 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en la ORIP como excelente.

Dirección Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	43	4.322	**4.365**
Caribe	190	1.898	**2.088**
Centro	103	3.124	**3.227**
Orinoquia	29	1.924	**1.953**
Pacifica	92	2.305	**2.397**
Total	**457**	**13.573**	**14.030**
	3,26%	96,74%	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 96,74% 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

Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	2	-	39	985	3.339	**4.365**
Caribe	10	33	86	1.001	958	**2.088**
Centro	8	14	39	573	2.593	**3.227**
Orinoquia	3	-	16	825	1.109	**1.953**
Pacifica	-	1	12	796	1.588	**2.397**
Total	**23**	**48**	**192**	**4.180**	**9.587**	**14.030**
	0,16%	0,34%	1,37%	29,79%	68,33%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 68,33 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Dirección Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	41	4.324	**4.365**
Caribe	129	1.959	**2.088**
Centro	61	3.166	**3.227**
Orinoquia	19	1.934	**1.953**
Pacifica	13	2.384	**2.397**
Total	**263**	**13.767**	**14.030**
	1,87%	98,13%	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 98,13 % 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

Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	-	1	56	951	3.357	**4.365**
Caribe	32	69	115	945	927	**2.088**
Centro	14	27	63	614	2.509	**3.227**
Orinoquia	2	3	30	848	1.070	**1.953**
Pacifica	-	2	93	788	1.514	**2.397**
Total	**48**	**102**	**357**	**4.146**	**9.377**	**14.030**
	0,34%	0,73%	2,54%	29,55%	66,84%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 66,84 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

Dirección Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	57	4.308	**4.365**
Caribe	216	1.872	**2.088**
Centro	104	3.123	**3.227**
Orinoquia	35	1.918	**1.953**
Pacifica	95	2.302	**2.397**
Total	**507**	**13.523**	**14.030**
	3,61%	96,39%	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 96,39 % 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

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	-	-	54	1.049	3.262	**4.365**
Caribe	23	42	99	984	940	**2.088**
Centro	18	23	67	575	2.544	**3.227**
Orinoquia	3	3	27	876	1.044	**1.953**
Pacifica	-	1	89	792	1.515	**2.397**
Total	**44**	**69**	**336**	**4.276**	**9.305**	**14.030**
	0,31%	0,49%	2,39%	30,48%	66,32%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 66,32 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	54	4.311	**4.365**
Caribe	164	1.924	**2.088**
Centro	108	3.119	**3.227**
Orinoquia	33	1.920	**1.953**
Pacifica	90	2.307	**2.397**
Total	**449**	**13.581**	**14.030**
	3,20%	96,80%	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 96,80 % 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

Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	-	3	62	1.053	3.247	**4.365**
Caribe	24	57	140	928	939	**2.088**
Centro	20	31	70	654	2.452	**3.227**
Orinoquia	2	4	39	874	1.034	**1.953**
Pacífica	-	3	99	784	1.511	**2.397**
Total	**46**	**98**	**410**	**4.293**	**9.183**	**14.030**
	0,33%	0,70%	2,92%	30,60%	65,45%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 65,45 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	65	4.300	**4.365**
Caribe	221	1.867	**2.088**
Centro	121	3.106	**3.227**
Orinoquia	45	1.908	**1.953**
Pacifica	102	2.295	**2.397**
Total	**554**	**13.476**	**14.030**
	3,95%	96,05%	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 96,05 % 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

Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	1	1	46	931	3.386	**4.365**
Caribe	16	29	75	943	1.025	**2.088**
Centro	11	15	49	527	2.625	**3.227**
Orinoquia	2	-	18	758	1.175	**1.953**
Pacifica	-	1	13	660	1.723	**2.397**
Total	**30**	**46**	**201**	**3.819**	**9.934**	**14.030**
	0,21%	0,33%	1,43%	27,22%	70,81%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 70,81 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Andina	48	4.317	**4.365**
Caribe	120	1.968	**2.088**
Centro	75	3.152	**3.227**
Orinoquia	20	1.933	**1.953**
Pacifica	14	2.383	**2.397**
Total	**277**	**13.753**	**14.030**
	1,97%	98,03%	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 98,03 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Nivel de satisfacción general percibido en las ORIP

Direccion 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	4.322	43	4.324	41	4.308	57	4.311	54	4.300	65	4.317	48	25.882	308
	99%	1%	99%	1%	99%	1%	99%	1%	99%	1%	99%	1%	99%	1%
Caribe	1.898	190	1.959	129	1.872	216	1.924	164	1.867	221	1.968	120	11.488	1.040
	91%	9%	94%	6%	90%	10%	92%	8%	89%	11%	94%	6%	92%	8%
Centro	3.124	103	3.166	61	3.123	104	3.119	108	3.106	121	3.152	75	18.790	572
	97%	3%	98%	2%	97%	3%	97%	3%	96%	4%	98%	2%	97%	3%
Orinoquia	1.924	29	1.934	19	1.918	35	1.920	33	1.908	45	1.933	20	11.537	181
	99%	1%	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%	99%	1%	98%	2%
Pacifica	2.305	92	2.384	13	2.302	95	2.307	90	2.295	102	2.383	14	13.976	406
	96%	4%	99%	1%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	99%	1%	97%	3%
Total	**13.573**	**457**	**13.767**	**263**	**13.523**	**507**	**13.581**	**449**	**13.476**	**554**	**13.753**	**277**	**81.673**	**2.507**
	97%	**3%**	**98%**	**2%**	**96%**	**4%**	**97%**	**3%**	**96%**	**4%**	**98%**	**2%**	**97%**	**3%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Regiones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Calificacion del Servicio Insatisfecho	Claridad del lenguaje Insatisfecho	Agilidad en la atencion Insatisfecho	Calidad de la respuesta Insatisfecho	Tiempo de respuesta Insatisfecho	Amabilidad en la atención Insatisfecho
Andina	43	41	57	54	65	48
Caribe	190	129	216	164	221	120
Centro	103	61	104	108	121	75
Orinoquia	29	19	35	33	45	20
Pacifica	92	13	95	90	102	14
Total	**457**	**263**	**507**	**449**	**554**	**277**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificación el servicio como insatisfactorio	N° de encuestas que calificación la claridad del lenguaje como insatisfactorio	N° de encuestas que calificación la agilidad en la atención como insatisfactorio	N° de encuestas que calificación la calidad de la respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion el tiempo de respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la amabilidad en la atencion como insatisfactorio
Andina	Apartado	1	-	1	1	1	-
	Caucasia	-	-	-	1	-	-
	Dosquebradas	-	-	2	2	3	1
	Frontino	2	-	-	1	1	-
	Girardota	1	1	1	2	1	2
	Manizales	1	-	3	-	4	1
	Marinilla	35	32	37	37	43	34
	Medellin Zona Norte	-	-	-	1	-	-
	Medellin Zona Sur	1	1	4	2	3	2
	Pereira	-	1	2	1	1	2
	Rionegro	-	1	-	-	-	-
	Santa Rosa de Antioquia	-	-	-	-	1	-
	Santa Rosa de Cabal	-	-	1	-	-	-
	Titiribi	-	2	2	-	1	1
	Turbo	2	3	4	6	6	4
	Urrao	-	-	-	-	-	1
	Total	**43**	**41**	**57**	**54**	**65**	**48**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificación el servicio como insatisfactorio	N° de encuestas que calificación la claridad del lenguaje como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la agilidad en la atencion como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la calidad de la respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion el tiempo de respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la amabilidad en la atencion como insatisfactorio
Caribe	Barranquilla	131	84	141	101	128	78
	Cartagena	16	16	36	16	41	10
	Chimichagua	-	-	-	-	1	-
	Chinu	2	-	-	-	-	-
	Ciénaga	-	-	-	3	-	1
	Corozal	2	-	-	1	-	-
	Lorica	1	-	1	-	-	1
	Maicao	-	1	2	2	1	1
	Sabanalarga	1	1	5	6	8	-
	Sahagun	-	1	-	-	4	1
	San Andres Isla	-	-	-	1	-	-
	Sincelejo	-	-	-	-	1	-
	Soledad	36	26	31	34	37	28
	Valledupar	1	-	-	-	-	-
	Total	**190**	**129**	**216**	**164**	**221**	**120**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificación el servicio como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la claridad del lenguaje como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la agilidad en la atencion como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la calidad de la respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion el tiempo de respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la amabilidad en la atencion como insatisfactorio
Centro	Bogota Zona Sur	60	38	68	65	82	41
	Charala	-	-	-	-	-	2
	Cucuta	7	6	4	6	6	4
	Duitama	1	-	1	2	2	1
	Girardot	12	4	5	4	8	7
	Piedecuesta	3	1	3	2	2	-
	Socorro	2	-	1	2	1	2
	Tunja	-	-	-	-	1	-
	Zipaquira	18	12	22	27	19	18
	Total	**103**	**61**	**104**	**108**	**121**	**75**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la claridad del lenguaje como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la agilidad en la atencion como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la calidad de la respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion el tiempo de respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la amabilidad en la atencion como insatisfactorio
Orinoquia	Acacias	2	1	1	4	2	1
	Arauca	1	1	-	-	-	-
	Florencia	1	-	1	1	1	-
	Mocoa	2	-	4	4	7	-
	Orocue	3	2	7	3	6	2
	Paz de Ariporo	1	-	1	1	1	-
	Puerto Asis	4	3	4	6	8	3
	Puerto Lopez	-	2	10	1	2	-
	San Jose del Guaviare	6	3	-	5	9	8
	San Vicente del Caguan	-	-	-	-	1	1
	Villavicencio	8	7	7	8	7	5
	Yopal	1	-	-	-	1	-
	Total	**29**	**19**	**35**	**33**	**45**	**20**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la claridad del lenguaje como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la agilidad en la atencion como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la calidad de la respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion el tiempo de respuesta como insatisfactorio	N° de encuestas que calificacion la amabilidad en la atencion como insatisfactorio
Pacifica	Cali	76	1	75	74	75	4
	La Union	1	1	2	2	5	1
	Palmira	2	1	2	-	2	-
	Popayan	3	2	7	6	7	4
	Samaniego	-	-	-	-	1	-
	Santander de Quilichao	1	1	1	-	1	-
	Tulua	9	7	8	8	11	5
	Total	**92**	**13**	**95**	**90**	**102**	**14**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Algunas observaciones relacionadas con el servicio (Se transcribe textualmente las observaciones que muestra la plataforma SISG)
Andina	Fredonia	DEVUELVEN EL DOCUMENTO POR CUALQUIER COSA
Caribe	Soledad	DEBEN ATENDER TODO EL DÍA NO MEDIO DÍA
		MUY LEJOS PARA IR A COMPRAR EL PIN DE SUPERGIROS
		MUCHA GENTE MUY DEMORADO
		están en paro y no están atendiendo al publico
		no cuentan con un solo cajero manifiestan que el otro esta de vacaciones
		mas personal en ventanilla
		muy poco personal atendiendo en ventanilla
	Barranquilla	se necesitan mas empleados porque se demora mucho tiempo en la fila
	Corozal	no tiene servicio de consulta
Centro	Bogota Zona Sur	DEMORA EN LOS PROCESOS
		MUY DEMORADO EL SERVICIO
		ES BUENO PERO LE FALTA ALGUNOS FUNCIONARIOS MAS AMABILIDAD
		ES UN DESORDEN PARA ATENDER AL USUARIO
		DEMORA EN SALIR LAS SOLICITUDES MAS DE UN AÑO EN RESOLVER
		NO HAY VOLUNTAD DE SOLUCIÓN Y LIMITAN DERECHO COMUNICACION
		PODRÍA SER MEJOR SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLAN CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LOS TRAMITES
		DEMORA PARA RESPUESTA
		MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
		DEMORA EN EL REGISTRO
		SERVICIO BUENO, PERO DEBE HABER MAS FUNCIONARIOS
		MUCHA DEMORA RADIQUE DESDE EL NOVIEMBRE 2018
		hay mucha demora en atender a las personas
		mucha demora en la respuesta
		es muy mal porque no esta siendo atendida y lleva 2 años
		mala atención, no hay seriedad y mucha demora para atender
		LA ACTITUD DE OS SERVIDORES
		NO HAY AMABILIDAD
		MUCHA DEMORA AL ATENDER
		SE DEMORA MUCHO EN ATENDER
		MAJORAR EL PERSONAL
		MALO
	Cucuta	No pararse tanto mientras atienden a los usuarios.
		el funcionario no le presto el servicio de manera oportuna y se encontraba haciendo otra cosa.
		La funcionaria sea mas atenta con los usuarios
		demora en la atención
		Mejorar la atención y la actitud de los funcionarios con los usuarios.
	Piedecuesta	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.
		las oficinas están en pésimas condiciones, tienen humedad.
		hacer mejoras en las instalaciones están en mal estado
		seria exelente si se pudiera pagar el servicio directamente en la oficina como antes.
		al estar una sola persona atendiendo se presenta demora
		mas personal para registrar documentos
Orinoquia	Villavicencio	MAL ATENCIÓN
		MEJORAR ATENCIÓN
		MEJORAR LA ATENCIÓN Y ENTREGA DE ESCRITURAS
Pacifica	Popayan	se demora mucho en la atención por que no hay suficiente personal
		MUCHA DEMORA EN LA FILA DE CAJAS
		MUCHA LENTITUD EN LA FILA
		MAS ORGANIZACIÓN QUE SE CON FICHAS
		MUCHA LENTITUD , DEMORA
		ATIENDEN UNA PERSONA CON MUCHAS ESCRITURAS
	Santander de Quilichao	se requiere otra persona mas en caja
	Cali	DEMORA ENTREGA DOCUMENTO
		BASE DE DATOS ERRADA KIOSKOS

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

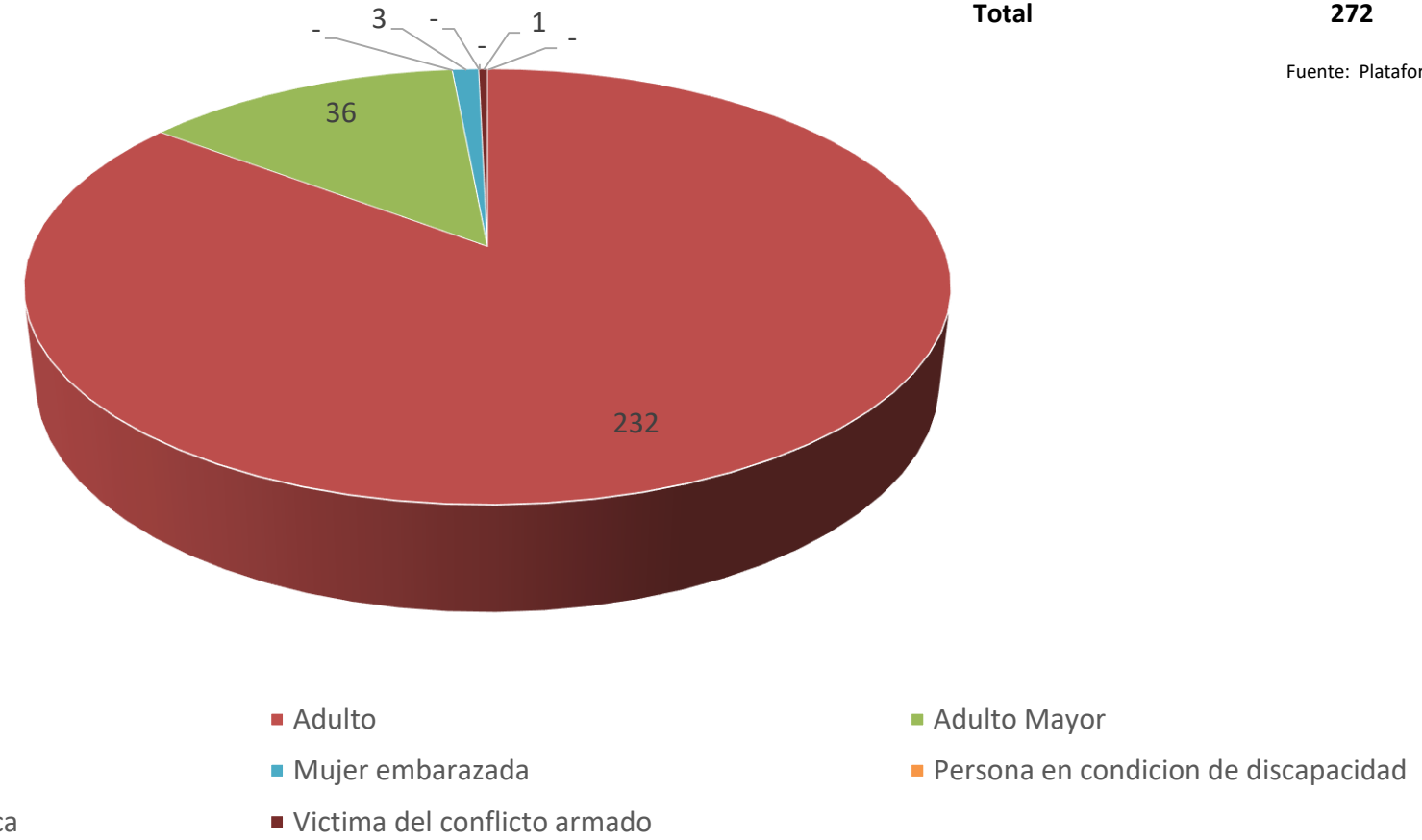
Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterizacion del ciudadano encuestado en la OAC	Cantidad	Porcentaje
Adolescente	-	0%
Adulto	232	85%
Adulto Mayor	36	13%
Desplazado	-	0%
Mujer embarazada	3	1%
Persona en condicion de discapacidad	-	0%
Veterano de la fuerza publica	-	0%
Victima del conflicto armado	1	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



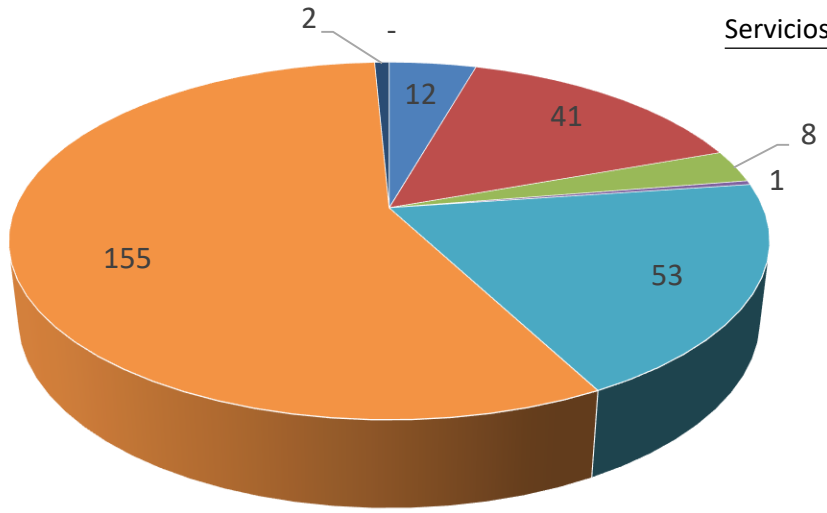
El 85 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Servicio utilizado por el usuario	Cantidad	Porcentaje
Certificado de no propiedad	12	4%
Certificado de Tradición y Libertad	41	15%
Consulta Indice de Propietario	8	3%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	1	0%
Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	53	19%
Servicio Notarial	155	57%
Servicio Registral	2	1%
Servicios Curadurías	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



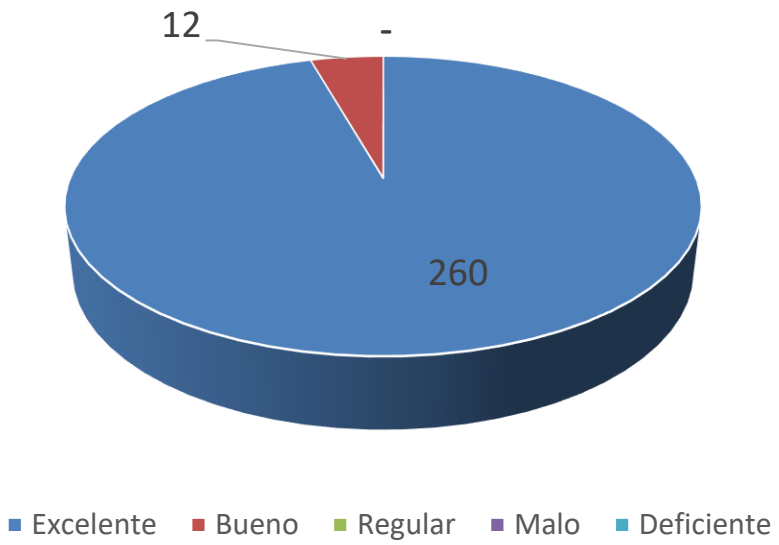
El 57% de los usuarios encuestados, utilizaron el servicio notarial en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del Servicio utilizado por el usuario	Cantidad	Porcentaje
Excelente	260	96%
Bueno	12	4%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



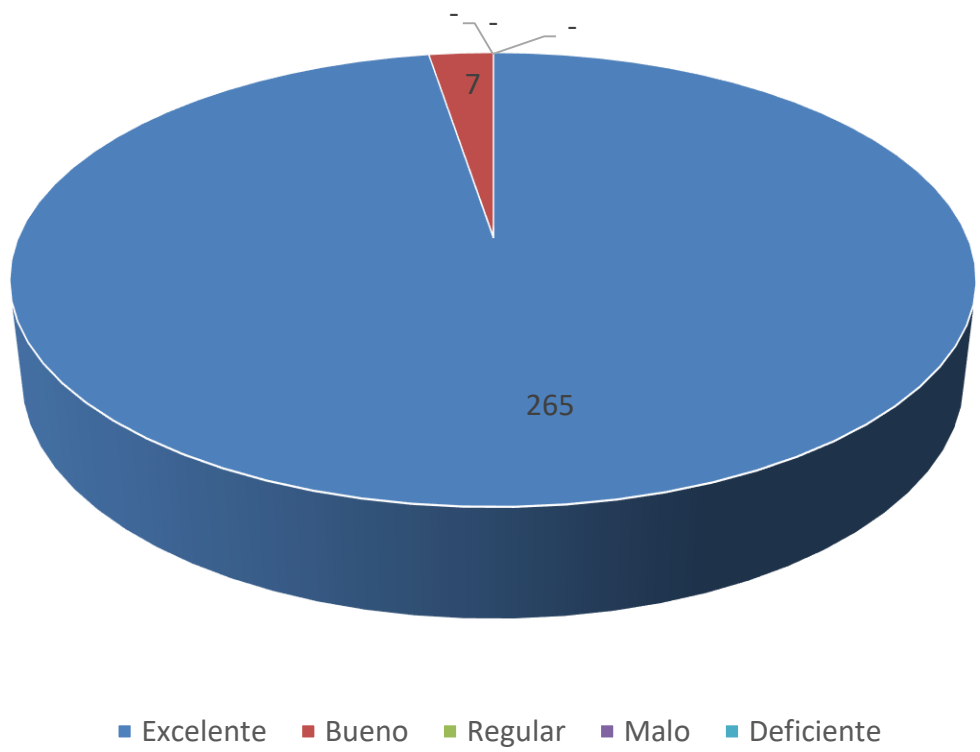
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron el servicio utilizado en la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**

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

Claridad del lenguaje utilizado por el funcionario	Cantidad	Porcentaje
Excelente	265	97%
Bueno	7	3%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



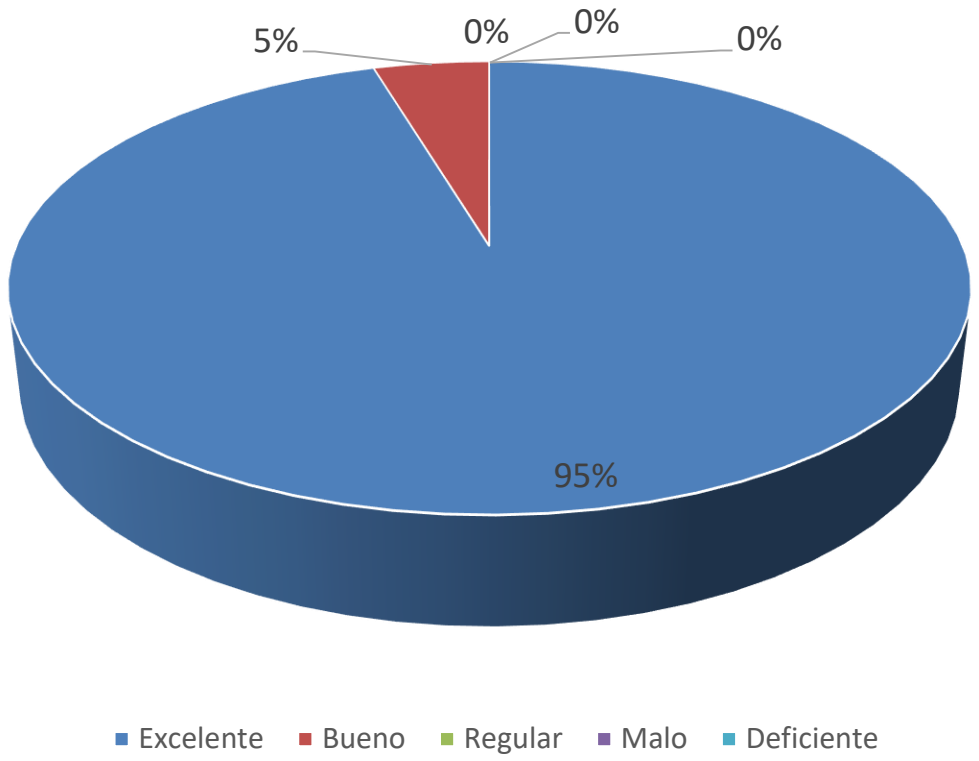
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la claridad del lenguaje usado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Agilidad en la atención prestada por el funcionario	Cantidad	Porcentaje
Excelente	266	98%
Bueno	5	2%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	1	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



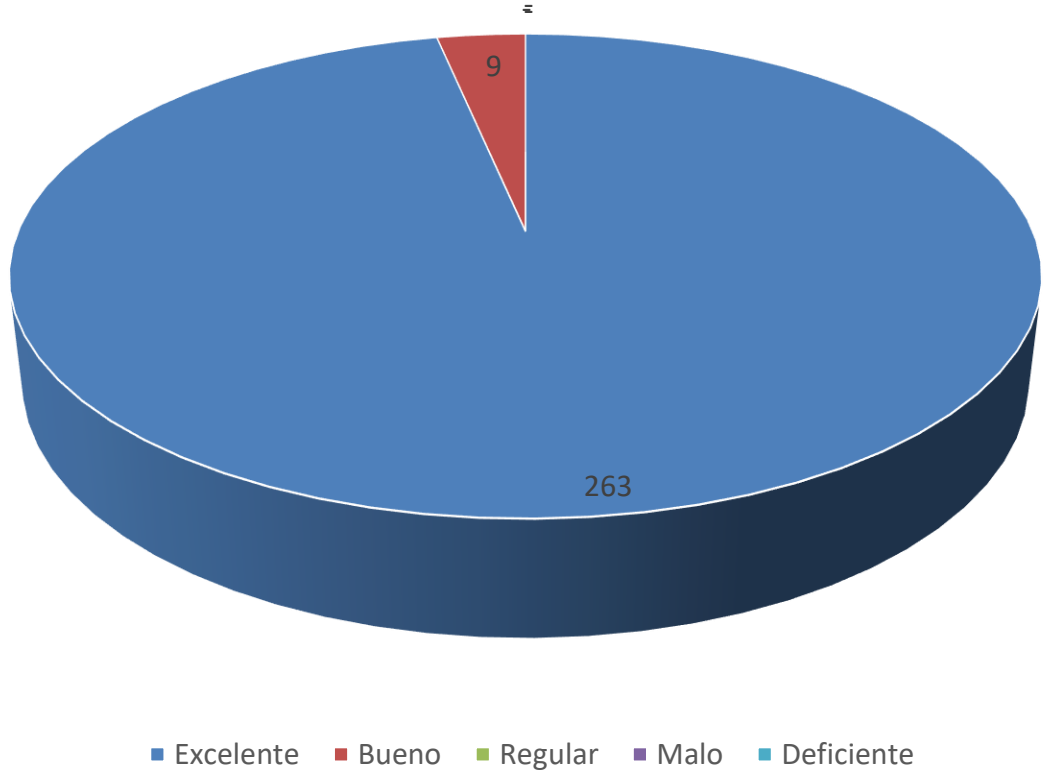
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la agilidad en la atención por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como excelente.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calidad de la respuesta por parte de los funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	263	97%
Bueno	9	3%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



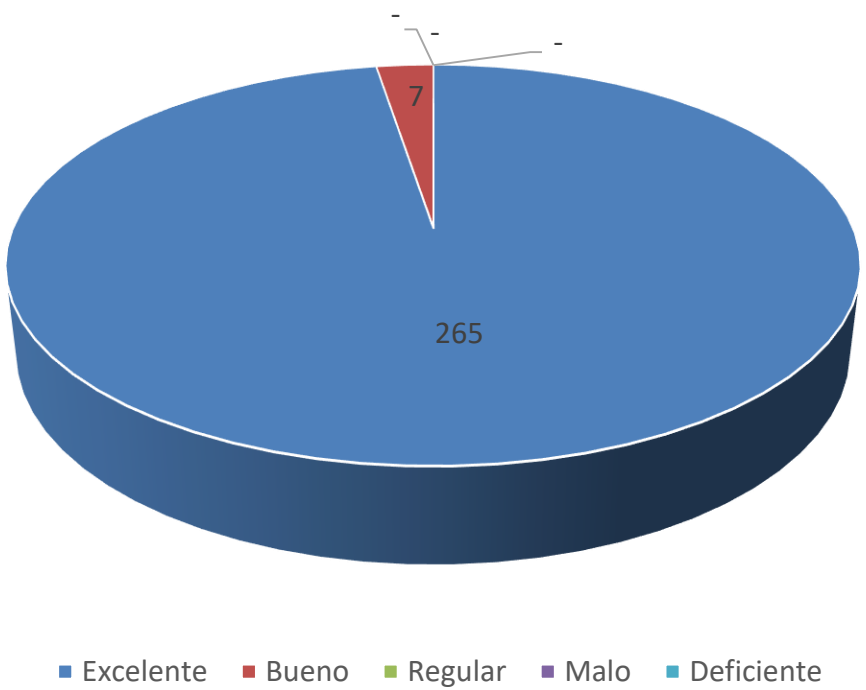
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la calidad de la respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempo de respuesta por parte de los funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	265	97%
Bueno	7	3%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



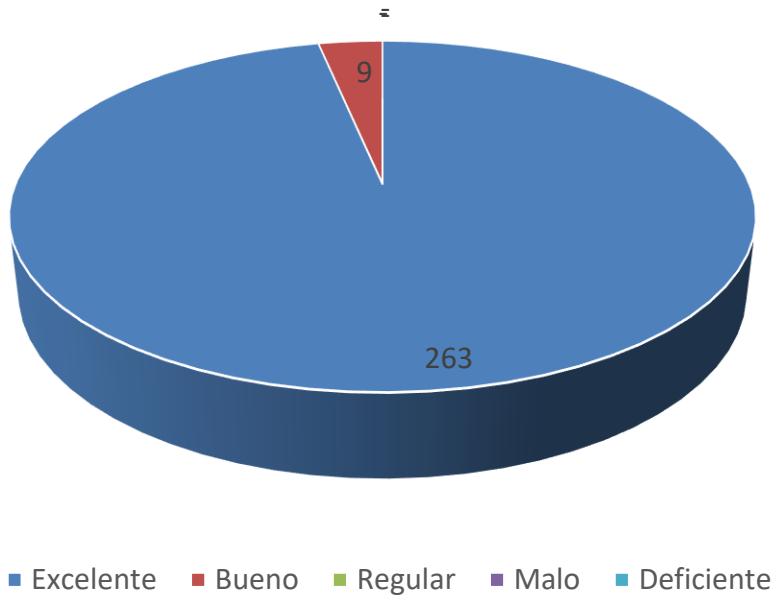
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron el tiempo de respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfecho**.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Amabilidad en la atención por parte de los funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	263	93%
Bueno	9	7%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**272**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

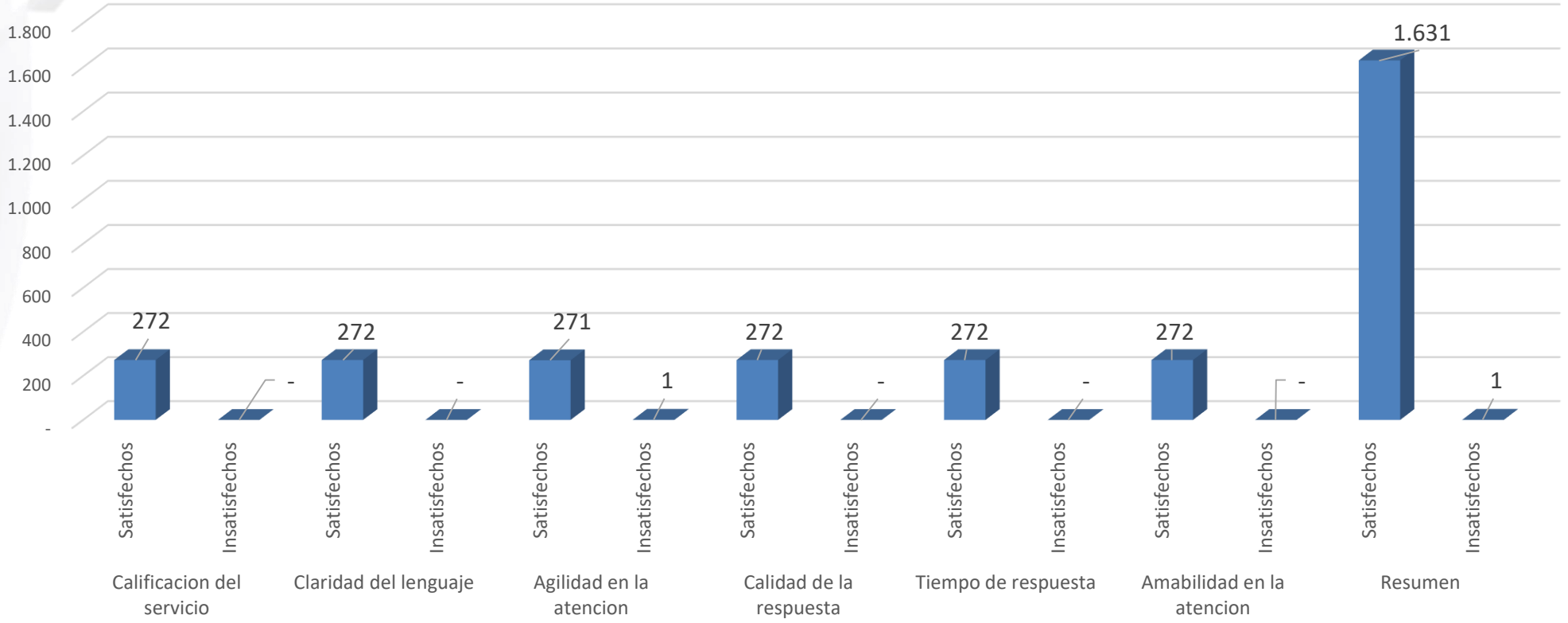


El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la amabilidad en la atención por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

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

Nivel Central	Calificación del servicio		Claridad del lenguaje		Agilidad en la atención		Calidad de la respuesta		Tiempo de respuesta		Amabilidad en la atención		Resumen	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
Oficina de Atencion al Ciudadano	272	-	272	-	271	1	272	-	272	-	272	-	1.631	1
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Plataforma SISG



Durante el cuarto trimestre, se aplicaron 272 encuestadas a los diferentes usuarios en la Oficina de Atención al Ciudadano.
La percepción del servicio recibido fue **Satisfactorio**, es decir, que el 100% 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.