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

**CUARTO TRIMESTRE 2020**

# 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 2020.**

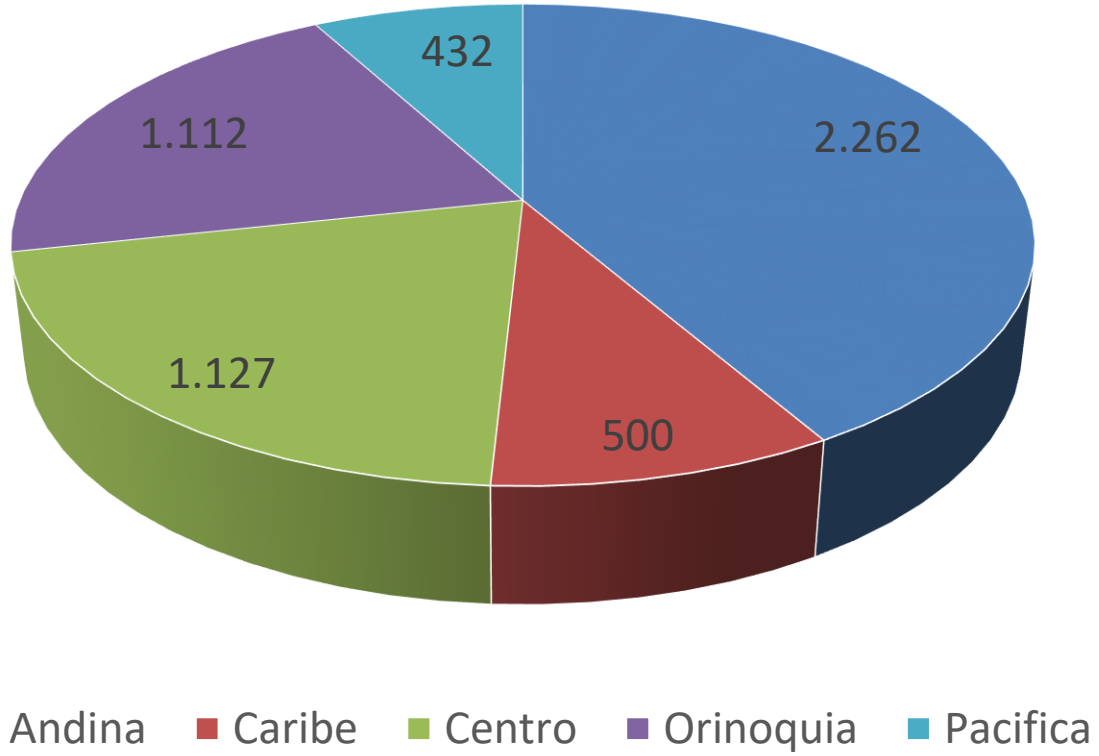
**Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 5.433 encuestas, durante el cuarto trimestre de 2020.**

# 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 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Andina | 839 | 783 | 640 | 2.262 |
| Caribe | 229 | 179 | 92 | 500 |
| Centro | 476 | 341 | 310 | 1.127 |
| Orinoquia | 394 | 421 | 297 | 1.112 |
| Pacifica | 164 | 130 | 138 | 432 |
| **Total** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **5.433** |

Fuente: Plataforma SISG

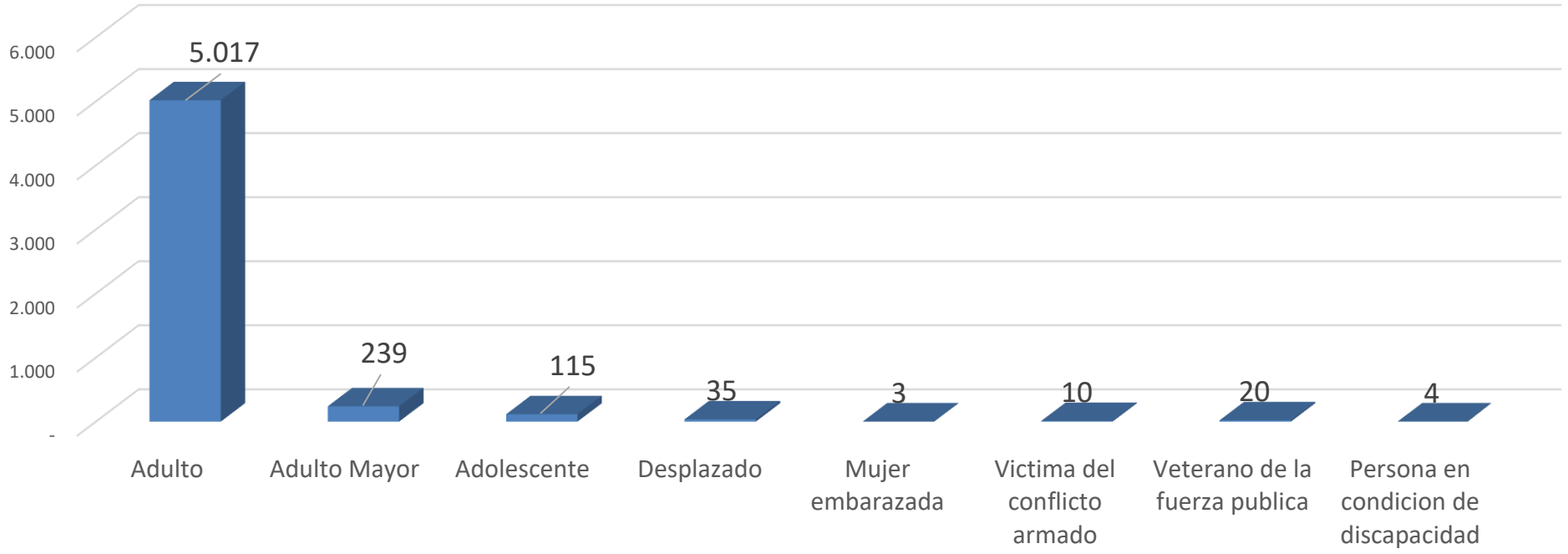


# Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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 | 9 | 2.040 | 177 | 17 | 2 | - | 17 | 1 | **2.263** |
| Caribe | 8 | 459 | 26 | 3 | 1 | 3 | - | 6 | **506** |
| Centro | 12 | 1.095 | 17 | 3 | - | - | - | - | **1.127** |
| Orinoquia | 85 | 1.000 | 13 | 10 | - | 1 | 3 | 3 | **1.115** |
| Pacifica | 1 | 423 | 6 | 2 | - | - | - | - | **432** |
| **Total** | **115** | **5.017** | **239** | **35** | **3** | **4** | **20** | **10** | **5.443** |
| | 2% | 92% | 4% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG



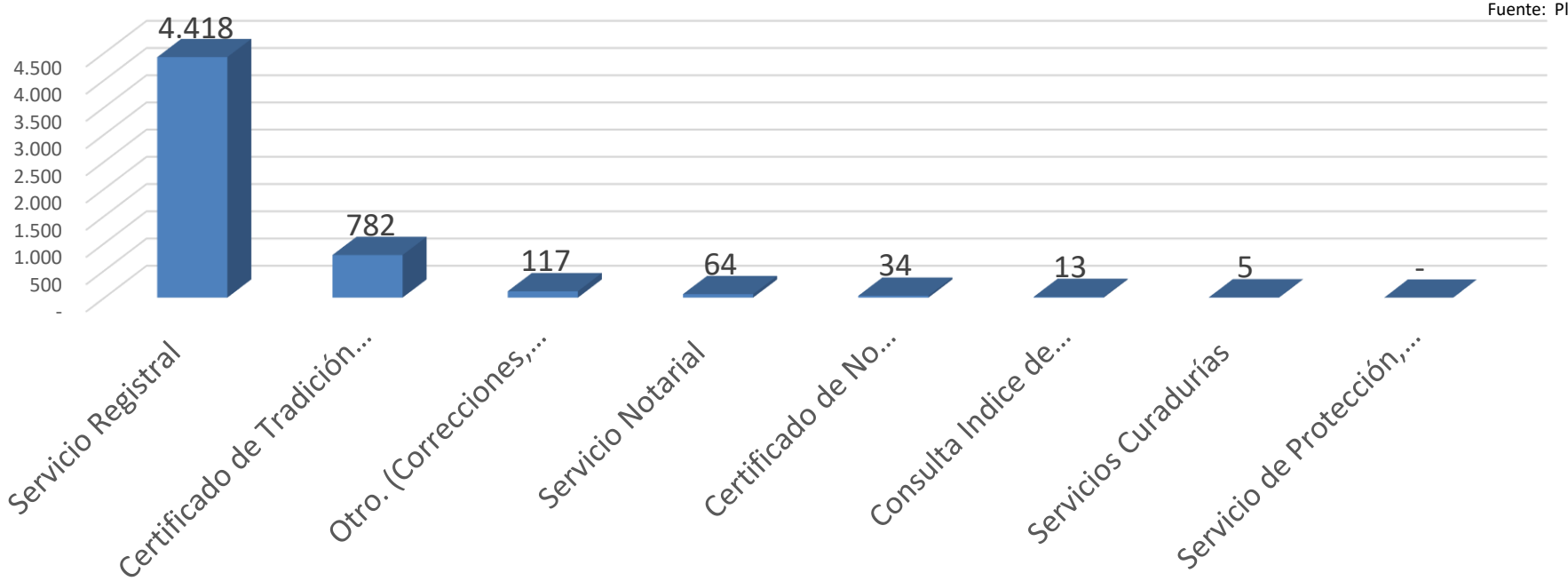

El 92 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

# 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 | 25 | 383 | 11 | 70 | - | 29 | 1.742 | 2 | **2.262** |
| Caribe | - | 14 | 1 | 12 | - | 12 | 461 | - | **500** |
| Centro | 2 | 101 | - | - | - | 8 | 1.016 | - | **1.127** |
| Orinoquia | 4 | 77 | 1 | 33 | - | 8 | 986 | 3 | **1.112** |
| Pacifica | 3 | 207 | - | 2 | - | 7 | 213 | - | **432** |
| **Total** | **34** | **782** | **13** | **117** | **-** | **64** | **4.418** | **5** | **5.433** |
| | 1% | 14% | 0% | 2% | 0% | 1% | 81% | 0% | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

El 81% 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 | Deficiente | Malo | Regular | Bueno | Excelente | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 4 | 2 | 11 | 365 | 1.763 | **2.145** |
| Caribe | 7 | 3 | 27 | 530 | 726 | **1.293** |
| Centro | - | - | 1 | 204 | 703 | **908** |
| Orinoquia | 1 | 1 | 16 | 796 | 664 | **1.478** |
| Pacifica | - | 1 | 2 | 25 | 416 | **444** |
| **Total** | **12** | **7** | **57** | **1.920** | **4.272** | **6.268** |
| | 0% | 0% | 1% | 31% | 68% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 68% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.128 | 17 | **2.145** |
| Caribe | 1.256 | 37 | **1.293** |
| Centro | 907 | 1 | **908** |
| Orinoquia | 1.460 | 18 | **1.478** |
| Pacifica | 441 | 3 | **444** |
| **Total** | **6.192** | **76** | **6.268** |
| | 99% | 1% | 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% 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 | Deficiente | Malo | Regular | Bueno | Excelente | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 2 | 2 | 2 | 480 | 1.776 | **2.262** |
| Caribe | 1 | 2 | 16 | 199 | 282 | **500** |
| Centro | - | - | - | 401 | 726 | **1.127** |
| Orinoquia | 1 | 1 | 9 | 441 | 660 | **1.112** |
| Pacifica | 1 | - | - | 39 | 392 | **432** |
| **Total** | **5** | **5** | **27** | **1.560** | **3.836** | **5.433** |
| | 0% | 0% | 0% | 29% | 71% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

El 71 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.256 | 6 | **2.262** |
| Caribe | 481 | 19 | **500** |
| Centro | 1.127 | - | **1.127** |
| Orinoquia | 1.101 | 11 | **1.112** |
| Pacifica | 431 | 1 | **432** |
| **Total** | **5.396** | **37** | **5.433** |
| | 99% | 1% | 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 % 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

| Direccion Regional | Deficiente | Malo | Regular | Bueno | Excelente | Total | En blanco |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 4 | 1 | 10 | 555 | 1.692 | **2.262** | - |
| Caribe | 2 | 2 | 17 | 200 | 279 | **500** | - |
| Centro | 1 | - | - | 413 | 713 | **1.127** | - |
| Orinoquia | 2 | - | 8 | 416 | 686 | **1.112** | - |
| Pacifica | - | - | - | 31 | 401 | **432** | - |
| **Total** | **9** | **3** | **35** | **1.615** | **3.771** | **5.433** | **-** |
| | 0% | 0% | 1% | 30% | 69% | 100% | |

Fuente: Plataforma SISG

El 69 % 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 | 2.247 | 15 | 2.262 |
| Caribe | 479 | 21 | 500 |
| Centro | 1.126 | 1 | 1.127 |
| Orinoquia | 1.102 | 10 | 1.112 |
| Pacifica | 432 | - | 432 |
| **Total** | **5.386** | **47** | **5.433** |
| | 99% | 1% | 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 % 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 | En blanco |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 6 | - | 13 | 554 | 1.688 | **2.261** | - |
| Caribe | 2 | 2 | 19 | 201 | 276 | **500** | - |
| Centro | - | - | - | 405 | 722 | **1.127** | - |
| Orinoquia | - | 1 | 2 | 407 | 702 | **1.112** | - |
| Pacifica | 2 | - | - | 33 | 397 | **432** | - |
| **Total** | **10** | **3** | **34** | **1.600** | **3.785** | **5.432** | **1** |
| | 0% | 0% | 1% | 29% | 70% | 100% | |

Fuente: Plataforma SISG

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

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.242 | 19 | 2.261 |
| Caribe | 477 | 23 | 500 |
| Centro | 1.127 | - | 1.127 |
| Orinoquia | 1.109 | 3 | 1.112 |
| Pacifica | 430 | 2 | 432 |
| **Total** | **5.385** | **47** | **5.432** |
| | 99% | 1% | 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 % 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

| Direccion Regional | Deficiente | Malo | Regular | Bueno | Excelente | Total | En blanco |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 2 | 2 | 14 | 560 | 1.683 | **2.261** | - |
| Caribe | 2 | 5 | 21 | 193 | 279 | **500** | - |
| Centro | - | - | - | 398 | 729 | **1.127** | - |
| Orinoquia | 1 | 1 | 11 | 395 | 704 | **1.112** | - |
| Pacifica | 2 | - | - | 34 | 396 | **432** | - |
| **Total** | **7** | **8** | **46** | **1.580** | **3.791** | **5.432** | **1** |
| | 0% | 0% | 1% | 29% | 70% | 100% | |

Fuente: Plataforma SISG

El 70 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.243 | 18 | 2.261 |
| Caribe | 472 | 28 | 500 |
| Centro | 1.127 | - | 1.127 |
| Orinoquia | 1.099 | 13 | 1.112 |
| Pacifica | 430 | 2 | 432 |
| **Total** | **5.371** | **61** | **5.432** |
| | 99% | 1% | 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 % 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

| Direccion Regional | Deficiente | Malo | Regular | Bueno | Excelente | Total | En blanco |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 5 | 4 | 5 | 511 | 1.737 | **2.262** | - |
| Caribe | 1 | - | 13 | 176 | 310 | **500** | - |
| Centro | 1 | - | - | 295 | 831 | **1.127** | - |
| Orinoquia | 2 | 1 | - | 382 | 727 | **1.112** | - |
| Pacifica | 2 | - | - | 33 | 397 | **432** | - |
| **Total** | **11** | **5** | **18** | **1.397** | **4.002** | **5.433** | **-** |
| | 0% | 0% | 0% | 26% | 74% | 100% | |

Fuente: Plataforma SISG

El 74% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.248 | 14 | 2.262 |
| Caribe | 486 | 14 | 500 |
| Centro | 1.126 | 1 | 1.127 |
| Orinoquia | 1.109 | 3 | 1.112 |
| Pacifica | 430 | 2 | 432 |
| **Total** | **5.399** | **34** | **5.433** |
| | 99% | 1% | 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 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

# Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en las ORIP por Regiones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 2.242 | 20 | 2.262 |
| Caribe | 462 | 38 | 500 |
| Centro | 1.127 | 0 | 1.127 |
| Orinoquia | 1.097 | 15 | 1.112 |
| Pacifica | 430 | 2 | 432 |
| **Total** | **5.358** | **75** | **5.433** |
| | 98,62% | 1,38% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

| Direccion Regional | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| Andina | 99% | 1% | 100% |
| Caribe | 92% | 8% | 100% |
| Centro | 100% | 0% | 100% |
| Orinoquia | 99% | 1% | 100% |
| Pacifica | 100% | 0% | 100% |
| **Total** | **98,62%** | **1,38%** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Nivel de Satisfacción en el cuarto trimestre 2020 | Satisfecho | Insatisfecho | Total |
|---|---|---|---|
| ORIP | 5.358 | 75 | 5.433 |
| | 98,62% | 1,38% | 100% |

Fuente: Plataforma SISG

| Direccion Regional | ORIP | N° de encuestas que calificación el servicio como *insatisfactorio* |
|---|---|---|
| Andina | Amalfi | 2 |
| | Belen de Umbria | 5 |
| | Caucasia | 1 |
| | Frontino | 1 |
| | Girardota | 1 |
| | Penilvania | 2 |
| | Pereira | 5 |
| | Segovia | 1 |
| | Sonson | 2 |
| Caribe | Cartagena | 24 |
| | Monteria | 4 |
| | Valledupar | 10 |
| Orinoquia | Orocue | 5 |
| | Paz de Ariporo | 2 |
| | San Martin | 3 |
| | Yopal | 5 |
| Pacifica | Puerto Tejada | 2 |
| | **Total** | **75** |

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Regional | ORIP | Observaciones |
|---|---|---|
| Orinoquia | YOPAL | MEJORAR LOS TIEMPOS DE LOS TRAMITES DE REGISTRO |
| | YOPAL | PROCESO DEMORADO |
| | YOPAL | COLOCAR MAS APOYO EN LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN |
| | YOPAL | CONTINUAR CON EL BUEN SERVICIO QUE PRESTAN |
| | YOPAL | MAS PERSONAL PARA ATENCIÓN AL PUBLICO |
| | YOPAL | AGRADECIDO POR SU SERVICIO |
| | YOPAL | COLOCAR UN SERVIO DIGITAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN |
| | YOPAL | BUEN SERVICIO, INFORMACIÓN ACERTADA Y GRAN AMABILIDAD |
| | YOPAL | MAS AGILIDAD EN LA FILA |
| | YOPAL | AGILIZAR LA ENTREGA , DEMORA MAS DE UN MES |
| | YOPAL | SON MUY LARGOS LOS TRAMITES, FUERAN MAS CORTOS |
| | YOPAL | DEBIDO A LA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD NOS TOCA ESPERAR AFUERA POR MUCHO TIEMPO EN HORAS DE LA MAÑANA EL SOL ES DEMASIADO INCOMODO,POR LO QUE SE LE SUGIERE COLOCAR CARPAS AFUERA PARA MEJORA ESPERA |
| | YOPAL | QUE SE PUEDAN PAGAR ACÁ MISMO LOS SERVICIOS DE REGISTRO |
| | YOPAL | SE REQUIERE AGILIDAD EN LA ENTREGA DE ESCRITURAS YA QUE SE ESTÁN DEMORANDO HASTA 2 MESES |
| | YOPAL | UN PLACER HACER USO DE LOS SERVICIOS CON LA SEÑORA NOHEMY |
| | YOPAL | QUIZÁS MAS VENTANILLAS, ESTO MEJORARÍA LA ATENCIÓN O UN MEJOR LUGAR O ZONA DE ESPERA PORQUE EN CIERTAS HORAS DEL DÍA HACE DEMASIADO SOL, SUMADO CON LA ESPERA, ES ALGO MOLESTO. |
| | YOPAL | atención telefonica, para no tener que venir directamente a la oficina |
| Andina | CAUCASIA | Me gustaría que el tiempo de repuesta fuera mas rápido |
| Andina | GIRARDOTA | buen servicio |
| Andina | AMALFI | Demaciado caro el cobro de la escritura. |
| | AMALFI | Que se realice el pago en la Oficina. |
| Andina | ARMENIA | SUGIERE: "QUE CUANDO SE TRATE DE VARIAS ESCRITURAS DE UN MISMO PREDIO LAS ENTREGUEN TODAS AL MISMO CALIFICADOR. CUANDO SE REPARTEN LAS FUNCIONES" FIRMA LA ENCUESTA PERO NO DEJA DATOS PARA ATENDER SU SUGERENCIA. |
| | ARMENIA | PROTEGER A LAS PERSONAS EN LA FILA DEL SOL Y EL AGUA. |
| Caribe | RIOHACHA | Que se puedan hacer todos los servicios por la plataforma |
| Andina | SALAMINA | QUE SIGAN PRESTANDO EL SERVICIO DE LA FORMA ACTUAL |
| Caribe | CARTAGENA | deben atender en untiempo corto para mejores respuestas |
| | CARTAGENA | deben colocar un anuncio en baloto para que no perdamos la plata |
| | CARTAGENA | en estos momentos de pandemia repartir un nùmero de atencion para evitar aglomeraciones |
| | CARTAGENA | agilizar la atencion al usuario |
| | CARTAGENA | filas muy largas afuera |
| | CARTAGENA | MUCHA DEMORA |
| | CARTAGENA | SIN AIRE |
| | CARTAGENA | DEBEN SER MÀS TRACTICOS EN EL SERVICIO |
| | CARTAGENA | LOS PROCESOS DE SOLICITUD NO RESPETA EL TEMPO CORRESPONDIENTE |
| | CARTAGENA | SE DEBE TRATAR DE SER MAS EXPLICITO EN CIERTOS SERVICIOS PRESTADOS, COMO EN LAS NOTAS DEVOLUTIVAS |
| | CARTAGENA | PARAUN MEJOR SERVICIO REFERENTE A LOS CERTIDFICADOS DE TRADICION Y LIBERTAD, FAVOR LAS MAQUINAS |
| | CARTAGENA | AGILIDAD EN LA CALIFICACION DE LOS ACTOS |
| | CARTAGENA | COLOCAR DIGITURNOS |
| | CARTAGENA | SERIA CONVENIENTE UN INSTRUCTIVO PARA CONOCER EL PPROCEDIMIENTO DE LOS TRAMITES |
| Caribe | MONTERIA | Debemos seguir con la misma atención que buena experiencia |
| | MONTERIA | mas orden en el sistema de quienes llegan primero |
| | MONTERIA | publicar en la pagina de internet los resultados solicitados a fin de no tener que venir a todo momento |
| | MONTERIA | se requise mas personal para mejorar el turno en la fila |
| | MONTERIA | mas personal para la atención al publico |
| Caribe | SAN ANDRES ISLA | CON MIRAS A QUE LA ATENCIÓN Y LOS TRÁMITES SON MÁS ÁGILES ES NECESARIO CONTAR CON DATÁFONO PARA PAGOS CON TARJETA. GRACIAS. |
| | SAN ANDRES ISLA | REACTIVAR PAGO DE CERTIFICADOS CON SERVICIO DE DATÁFONO. DERECHO DE PETICIÓN, ART. 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA. |
| Centro | SAN VICENTE DE CHUCURI | PERSONAS QUE ATIENDEN EN FORMA AGRADABLE |

**Cuarto trimestre 2020**

Fuente: Plataforma SISG

# 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. |