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

SEGUNDO 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 segundo 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 2.672 encuestas, durante el segundo trimestre de 2020.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas	Abril	Mayo	Junio	Total de encuestas realizadas en el segundo trimestre 2020
Andina	3	277	576	**856**
Caribe	-	187	409	**596**
Centro	1	237	347	**585**
Orinoquia	-	119	292	**411**
Pacifica	-	89	135	**224**
Total	**4**	**909**	**1.759**	**2.672**

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	2	830	8	16	-	-	-	-	**856**
Caribe	6	573	12	5	-	-	-	-	**596**
Centro	10	559	10	1	-	3	2	-	**585**
Orinoquia	1	406	1	3	-	-	-	-	**411**
Pacifica	-	224	-	-	-	-	-	-	**224**
Total	**19**	**2.592**	**31**	**25**	**-**	**3**	**2**	**-**	**2.672**
	1%	97%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 97 % 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	4	10	15	17	2	2	806	-	**856**
Caribe	2	10	2	27	-	-	555	-	**596**
Centro	-	9	3	-	-	4	569	-	**585**
Orinoquia	-	-	1	17	-	-	393	-	**411**
Pacifica	-	134	1	-	-	-	89	-	**224**
Total	**6**	**163**	**22**	**61**	**2**	**6**	**2.412**	**-**	**2.672**
	0%	6%	1%	2%	0%	0%	90%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 90% 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	1	-	-	159	696	**856**
Caribe	-	-	2	211	383	**596**
Centro	-	-	-	132	453	**585**
Orinoquia	-	-	-	212	199	**411**
Pacifica	-	-	-	21	203	**224**
Total	**1**	**-**	**2**	**735**	**1.934**	**2.672**
	0%	0%	0%	28%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	855	1	**856**
Caribe	594	2	**596**
Centro	585	-	**585**
Orinoquia	411	-	**411**
Pacifica	224	-	**224**
Total	**2.669**	**3**	**2.672**
	99,89%	0,11%	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 99.89% 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

Claridad del Lenguaje

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total	En blanco
Andina	-	-	2	168	684	**854**	
Caribe	-	-	2	210	384	**596**	
Centro	-	-	-	152	433	**585**	
Orinoquia	-	-	-	197	214	**411**	
Pacifica	-	-	-	7	217	**224**	
Total	**-**	**-**	**4**	**734**	**1.932**	**2.670**	**2**
	0%	0%	0%	27%	72%	100%	

Fuente: Plataforma SISG

El 72% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	852	2	854
Caribe	594	2	596
Centro	585	-	585
Orinoquia	411	-	411
Pacifica	224	-	224
Total	**2.666**	**4**	**2.670**
	99,85%	0,15%	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 99.85% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Segundo trimestre 2020

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	-	-	5	166	685	**856**
Caribe	-	-	3	213	380	**596**
Centro	-	-	3	147	435	**585**
Orinoquia	-	-	2	188	221	**411**
Pacifica	-	-	-	13	211	**224**
Total	**-**	**-**	**13**	**727**	**1.932**	**2.672**
	0%	0%	0%	27%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72% 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	851	5	856
Caribe	593	3	596
Centro	582	3	585
Orinoquia	409	2	411
Pacifica	224	-	224
Total	**2.659**	**13**	**2.672**
	99,51%	0,49%	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 99.51% 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	1	-	6	180	669	**856**
Caribe	-	-	5	221	370	**596**
Centro	-	-	1	138	446	**585**
Orinoquia	-	-	-	186	225	**411**
Pacifica	-	-	-	8	216	**224**
Total	**1**	**-**	**12**	**733**	**1.926**	**2.672**
	0%	0%	0%	27%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	849	7	856
Caribe	591	5	596
Centro	584	1	585
Orinoquia	411	-	411
Pacifica	224	-	224
Total	**2.659**	**13**	**2.672**
	99,51%	0,49%	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 99.51 % 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	-	-	8	191	656	**855**	
Caribe	-	-	4	219	372	**595**	
Centro	-	1	2	144	438	**585**	
Orinoquia	-	-	3	188	220	**411**	
Pacifica	-	-	-	7	217	**224**	
Total	**-**	**1**	**17**	**749**	**1.903**	**2.670**	**2**
	0%	0%	1%	28%	71%	100%	

Fuente: Plataforma SISG

El 71% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	847	8	855
Caribe	591	4	595
Centro	582	3	585
Orinoquia	408	3	411
Pacifica	224	-	224
Total	**2.652**	**18**	**2.670**
	99,33%	0,67%	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 99.33% 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	-	-	2	155	698	**855**	
Caribe	-	-	2	194	399	**595**	
Centro	-	-	-	131	454	**585**	
Orinoquia	-	-	1	166	243	**410**	
Pacifica	-	-	-	6	218	**224**	
Total	**-**	**-**	**5**	**652**	**2.012**	**2.669**	**3**
	0%	0%	0%	24%	75%	100%	

Fuente: Plataforma SISG

El 75% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	853	2	855
Caribe	593	2	595
Centro	585	-	585
Orinoquia	409	1	410
Pacifica	224	-	224
Total	**2.664**	**5**	**2.669**
	99,81%	0,19%	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 99.81% 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	855	1	852	2	851	5	849	7	847	8	853	2	5.107	25
	99,88%	0,12%	99,77%	0,23%	99,42%	0,58%	99,18%	0,82%	99,06%	0,94%	99,77%	0,23%	99,51%	0,49%
Caribe	594	2	594	2	593	3	591	5	591	4	593	2	3.556	18
	99,66%	0,34%	99,66%	0,34%	99,50%	0,50%	99,16%	0,84%	99,33%	0,67%	99,66%	0,34%	99,50%	0,50%
Centro	585	-	585	-	582	3	584	1	582	3	585	-	3.503	7
	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	99,49%	0,51%	99,83%	0,17%	99,49%	0,51%	100,00%	0,00%	99,80%	0,20%
Orinoquia	411	-	411	-	409	2	411	-	408	3	409	1	2.459	6
	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	99,51%	0,49%	100,00%	0,00%	99,27%	0,73%	99,76%	0,24%	99,76%	0,24%
Pacifica	224	-	224	-	224	-	224	-	224	-	224	-	1.344	-
	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Total	**2.669**	**3**	**2.666**	**4**	**2.659**	**13**	**2.659**	**13**	**2.652**	**18**	**2.664**	**5**	**15.969**	**56**
	99,89%	**0,11%**	**99,85%**	**0,15%**	**99,51%**	**0,49%**	**99,51%**	**0,49%**	**99,33%**	**0,67%**	**99,81%**	**0,19%**	**99,65%**	**0,35%**
			En blanco	2					En blanco	2	En blanco	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 99.65 % de los usuarios calificó el nivel de satisfacción general percibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Segundo trimestre 2020

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Regiones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Calificación del Servicio *Insatisfecho*	Claridad del lenguaje *Insatisfecho*	Agilidad en la atencion *Insatisfecho*	Calidad de la respuesta *Insatisfecho*	Tiempo de respuesta *Insatisfecho*	Amabilidad en la atencion *Insatisfecho*
Andina	31	23	36	33	42	27
Caribe	111	69	138	92	135	65
Centro	46	17	33	31	32	14
Orinoquia	14	9	19	17	18	12
Pacifica	58	11	63	62	76	10
Total	**260**	**129**	**289**	**235**	**303**	**128**

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Amalfi	2
	Armenia	1
	Girardota	1
	Marinilla	24
	Pereira	3
Caribe	Barranquilla	67
	Bolivar	1
	Cartagena	21
	Cerete	1
	Cienaga	1
	Maicao	1
	Monteria	1
	Sahagun	1
	San Andres Isla	1
	Soledad	15
	Valledupar	1
Centro	Cucuta	1
	Girardota	25
	Socorro	1
	Zipaquira	19
Orinoquia	Acacias	1
	Mocoa	1
	Paz de Ariporo	1
	Puerto Asis	1
	San Jose del Guaviare	1
	Villavicencio	9
Pacifica	Buenaventura	1
	Cali	45
	Palmira	3
	Popayan	3
	Silvia	1
	Tulua	5
	Total	**260**

Fuente: Plataforma SISG

Segundo trimestre 2020

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN REGIONAL	ORIP	OBSERVACIONES
Orinoquia	PAZ DE ARIPORO	SE SUGIERE COLOCAR EL SISTEMA DE LA TIRA CON LA SELECCIÓN DEL TURNO CORRESPONDIENTE
Caribe	MAICAO	mejorar iluminación de la oficina tiene mucha oscuridad las lamparas están quemadas
Caribe	MAICAO	Implementar mejor la plataforma para consultas colocar mas item de búsqueda, si la persona en su momento no registró la cédula, no le aparece los predios.
Caribe	AGUACHICA	FALTAN SILLAS EN LA SALA DE ATENCIÓN AL PUBLICO
Andina	MARINILLA	Falta mas personal para dar una atención y oportuna
Andina	FRONTINO	MAS PERSONAL DE CALIFICAR
Andina	APIA	COMO UNO ES DEL CAMPO SERIA MEJOR QUE LA OFICINA ABRIERA LOS DÍAS SABADOS.
Andina	PEREIRA	el funcionario tenia problemas con el equipo, por lo que hubo que llamar al ingeniero de sistemas.
Andina	ARMENIA	MEJORAR EL SERVICIO EN TODOS LOS PUESTO
Orinoquia	VILLAVICENCIO	favor colocar mas cajeros mucha DEMORA, solo hay un cajero.
Pacifica	PATIA EL BORDO	QUE NOMBRE PERSONAL PORQUE LAREGISTRADORA ESTA SOLA ATENDIENDO CAJA
Pacifica	POPAYAN	en la oficina de registro de instrumentos públicos de popayan los avisos de atención no están visibles a la entrada se pierde tiempo en colas inoficiosas en no haber sistema continuamente es un insulto para la gente
Andina	YARUMAL	Que se pueda sacar el CTL con número de cédula del propietario porque a veces es muy complicado el número de matrícula.
Centro	DUITAMA	FAVOR ARREGLAR IMPRESORA DE CAJA PORQUE NOS TOCA RECLAMARLO EN EL SEGUNDO PISO GRACIAS
Centro	TUNJA	QUE AMPLIEN LA OFICINA DE REGISTRO EN TUNJA Y CONTRATEN MAS PERSONAS PARA LA ATENCION
Caribe	CARTAGENA	POR FAVOR COLOCAR MAS FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE CONSULTAS JURÍDICAS
Caribe	BARRANQUILLA	MEJOR INFORMACION EN LA LINEA WEB
Pacifica	SANTANDER DE QUILICHAO	se necesitan mas sillas para servicio al cliente
Caribe	SAN ANDRES ISLA	COLOCAR NUEVAMENTE EL SERVICIO DEL DATÁFONO YA QUE DESMEJORÓ LA ATENCIÓN.
Orinoquia	ARAUCA	Por favor volver a permitir el pago a través de Datáfono.
Pacifica	PALMIRA	SE CAE MUCHO EL SISTEMA
Caribe	SAN MARCOS	LOS EQUIPOS NO SON SUFICIENTE Y HACE MUCHO CALOR
Caribe	SINCELEJO	que nombren o coloquen otra cajera
Centro	SOCORRO	Posibilidad de Oficina recaudadora de los derechos mas cerca a la entidad por seguridad del interesado.
Centro	SAN VICENTE DE CHUCURI	A pesar de las incomodidades en la atención los funcionarios atienden de manera excelente
Caribe	CERETE	ESTA OFICINA NECESITA MAS ARREGLO FALTA AIRE, SILLAS Y QUE EL TRABAJO SEA MAS RÁPIDO
Caribe	CHIMICHAGUA	Arreglar la planta de energía eléctrica, por cuanto el servicio falla por el fluido eléctrico y la sala de espera no cuenta con buena ventilación, los aires se encuentran dañados

Fuente: Plataforma SISG

Segundo trimestre 2020

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.