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

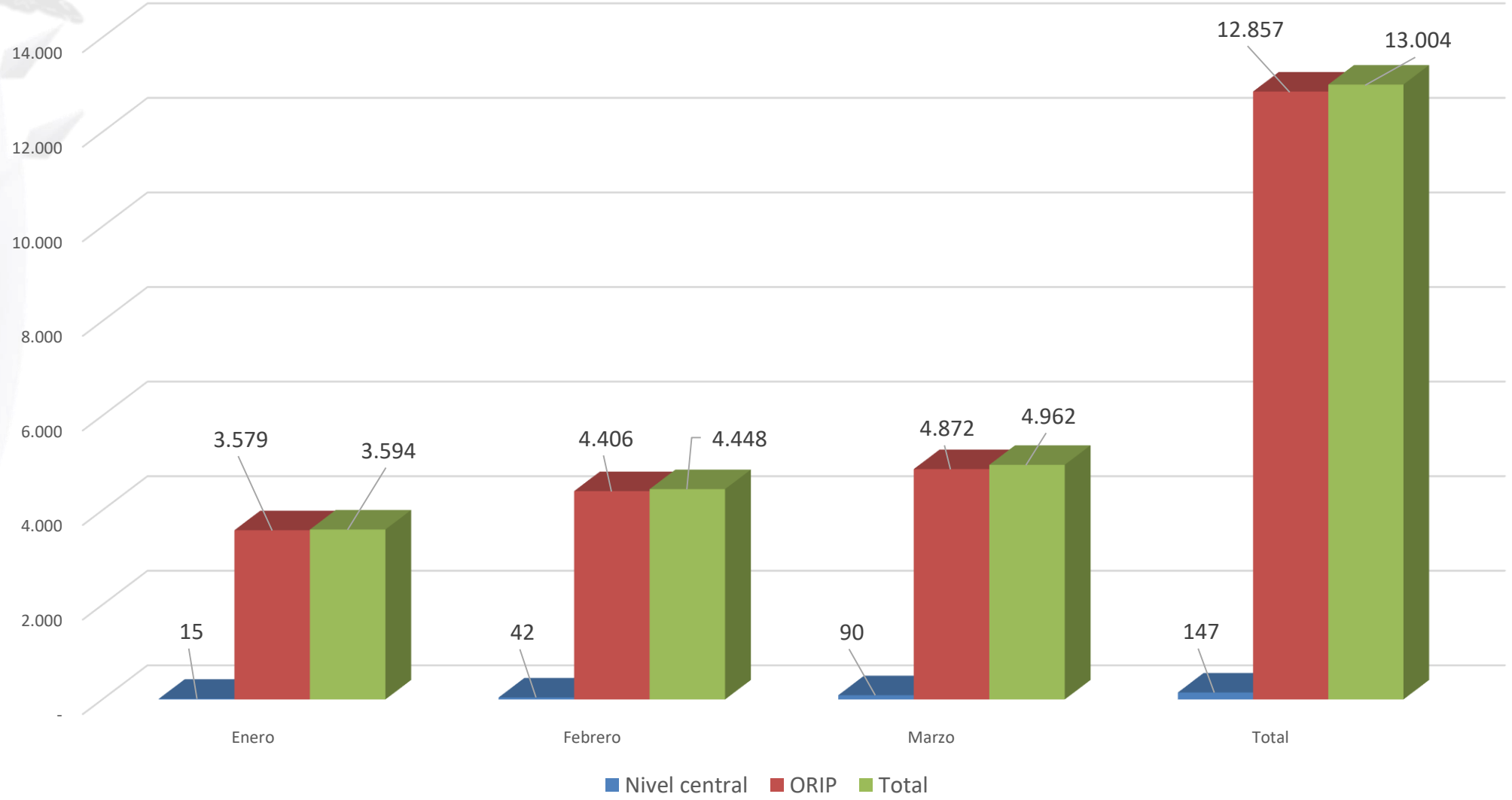
PRIMER TRIMESTRE 2019

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Encuestas aplicadas a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas realizadas por mes	Enero	Febrero	Marzo	Total
Nivel central	15	42	90	147
ORIP	3.579	4.406	4.872	12.857
Total	**3.594**	**4.448**	**4.962**	**13.004**



Encuestas aplicadas a nivel nacional

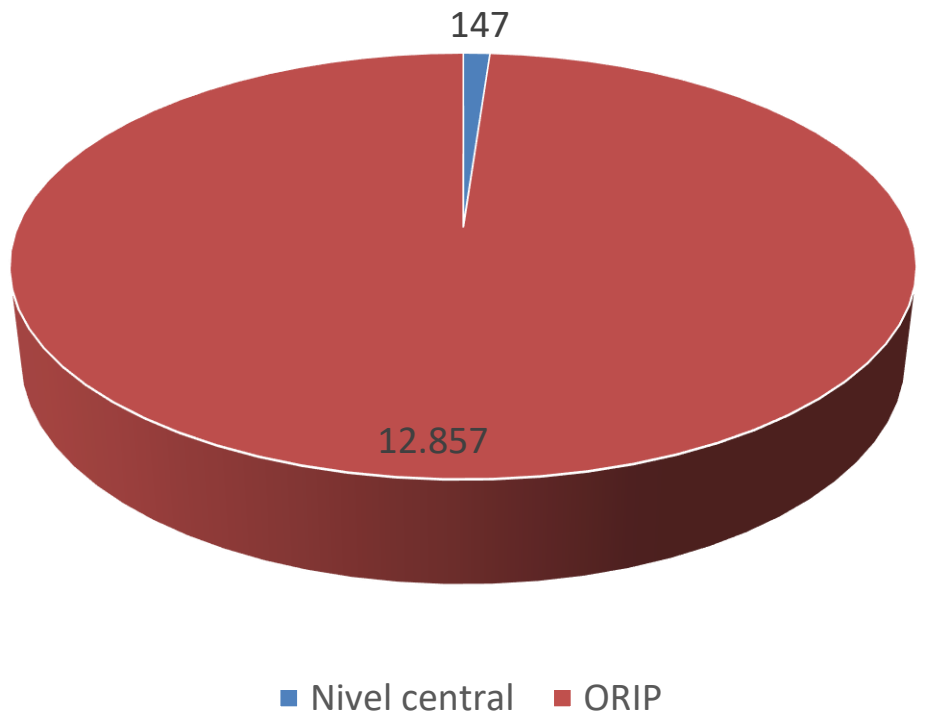
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Total encuestas realizadas	Total ORIP que reportaron información	N° de ORIPs que la conforman	Porcentaje de participación
Andina	5.173	40	50	80%
Caribe	1.020	8	31	26%
Centro	3.705	29	69	42%
Orinoquia	1.703	17	18	94%
Pacifica	1.256	15	27	56%
Total	**12.857**	**109**	**195**	

Encuestas aplicadas a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas realizadas en el primer trimestre 2019	Total
Nivel central	147
ORIP	12.857
Total	**13.004**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

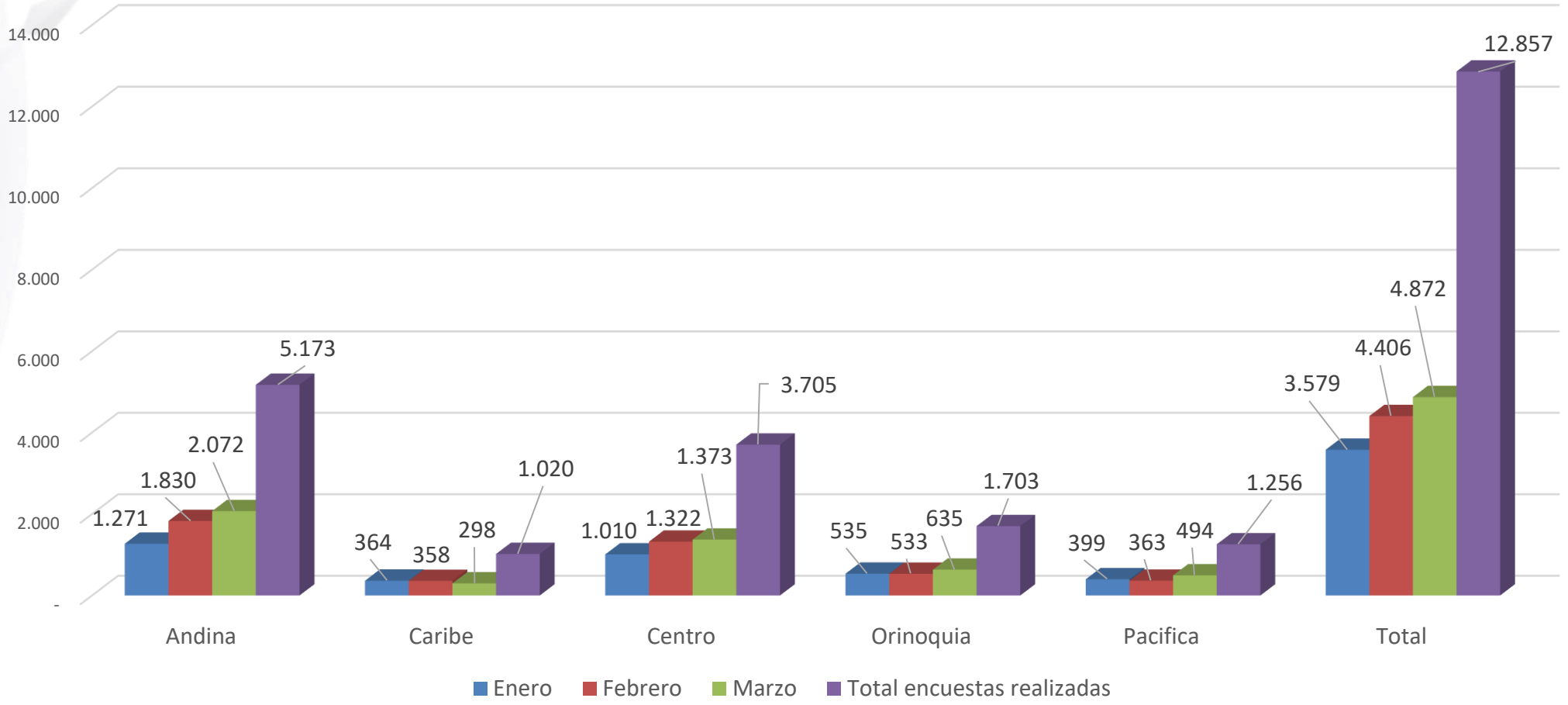
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	ORIP	Encuestas aplicadas en el Primer Trimestre 2019
Andina	ABEJORRAL	112
Orinoquia	ACACIAS	1
Centro	AGUA DE DIOS	126
Andina	AGUADAS	104
Andina	AMALFI	151
Andina	APARTADO	197
Andina	APIA	59
Orinoquia	ARAUCA	110
Andina	ARMENIA	40
Pacifica	BARBACOAS	23
Centro	BARICHARA	190
Caribe	BARRANQUILLA	262
Andina	BELEN DE UMBRIA	127
Centro	BOGOTA ZONA CENTRO	90
Centro	BOGOTA ZONA SUR	276
Caribe	BOLIVAR	111
Pacifica	BOLIVAR (CAUCA)	43
Pacifica	BUENAVENTURA	68
Centro	CACHIRA	52
Pacifica	CALI	210
Pacifica	CALOTO	154
Caribe	CARTAGENA	185
Andina	CAUCASIA	231
Centro	CHARALA	51
Centro	CHINACOTA	150
Centro	CONVENCION	87
Centro	CUCUTA	266
Andina	DABEIBA	144
Andina	DOSQUEBRADAS	175
Centro	DUITAMA	59
Andina	FILANDIA	48
Orinoquia	FLORENCIA	243
Andina	FREDONIA	109
Centro	FRESNO	30
Andina	FRONTINO	90
Caribe	FUNDACION	26
Centro	GIRARDOT	158
Andina	GIRARDOTA	264
Centro	GUAMO	129
Pacífica	GUAPI	13
Centro	GUATEQUE	13
Centro	HONDA	1
Centro	IBAGUE	168
Pacifica	IPIALES	168
Andina	ITUANGO	103
Andina	JERICO	82
Andina	LA CEJA	91
Pacifica	LA CRUZ	54
Andina	LA DORADA	174
Orinoquia	LETICIA	152
Andina	MANIZALES	219
Andina	MANZANARES	102
Andina	MARINILLA	239
Andina	MEDELLIN NORTE	215
Andina	MEDELLIN SUR	98
Centro	MIRAFLORES	44
Orinoquia	MITU	22
Orinoquia	MOCOA	131
Caribe	MOMPOS	148
Centro	MONIQUIRA	125
Andina	NEIRA	80
Orinoquia	OROCUE	43
Andina	PACORA	66
Centro	PAMPLONA	50
Orinoquia	PATIA EL BORDO	52
Orinoquia	PAZ DE ARIPORO	233
Andina	PENSILVANIA	100
Andina	PEREIRA	193
Pacifica	POPAYAN	255
Centro	PUENTE NACIONAL	51
Orinoquia	PUERTO ASIS	99
Orinoquia	PUERTO CARREÑO	100
Orinoquia	PUERTO LOPEZ	220
Pacifica	PUERTO TEJADA	3
Pacifica	QUIBDO	1
Andina	RIONEGRO	120
Andina	RIOSUCIO	108
Pacifica	ROLDANILLO	75
Andina	SALAMINA	141
Centro	SALAZAR	14
Centro	SAN ANDRES (SANTANDER)	78
Caribe	SAN ANDRES ISLA	48
Orinoquia	SAN MARTIN	8
Centro	SAN GIL	201
Orinoquia	SAN JOSE DEL GUAVIARE	205
Centro	SAN VICENTE DE CHUCURI	183
Orinoquia	SAN VICENTE DEL CAGUAN	48
Andina	SANTA BARBARA	85
Andina	SANTA FE DE ANTIOQUIA	39
Andina	SANTA ROSA DE CABAL	47
Andina	SANTA ROSA DE OSOS	154
Andina	SANTUARIO	113
Pacifica	SILVIA	17
Centro	SOCORRO	190
Caribe	SOLEDAD	64
Andina	SONSON	201
Andina	TAMESIS	164
Pacifica	TULUA	1
Pacifica	TUMACO	171
Centro	TUNJA	219
Andina	URRAO	72
Caribe	VALLEDUPAR	176
Centro	VELEZ	231
Orinoquia	VILLAVICENCIO	69
Andina	YARUMAL	195
Andina	YOLOMBO	44
Orinoquia	YOPAL	44
Centro	ZAPATOCA	95
Centro	ZIPAQUIRA	378
	109	**12.857**

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

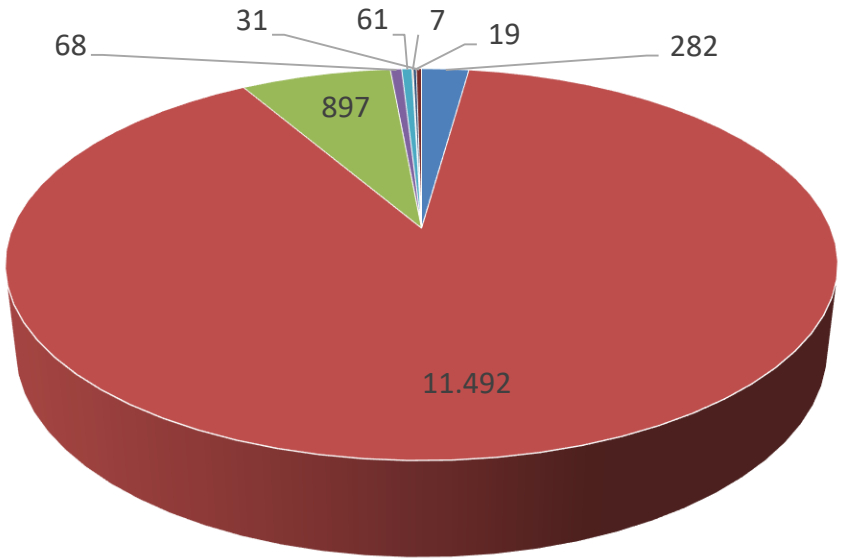
Direccion Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total encuestas realizadas
Andina	1.271	1.830	2.072	5.173
Caribe	364	358	298	1.020
Centro	1.010	1.322	1.373	3.705
Orinoquia	535	533	635	1.703
Pacifica	399	363	494	1.256
Total	**3.579**	**4.406**	**4.872**	**12.857**



Caracterización de ciudadanos que usaron los servicios en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

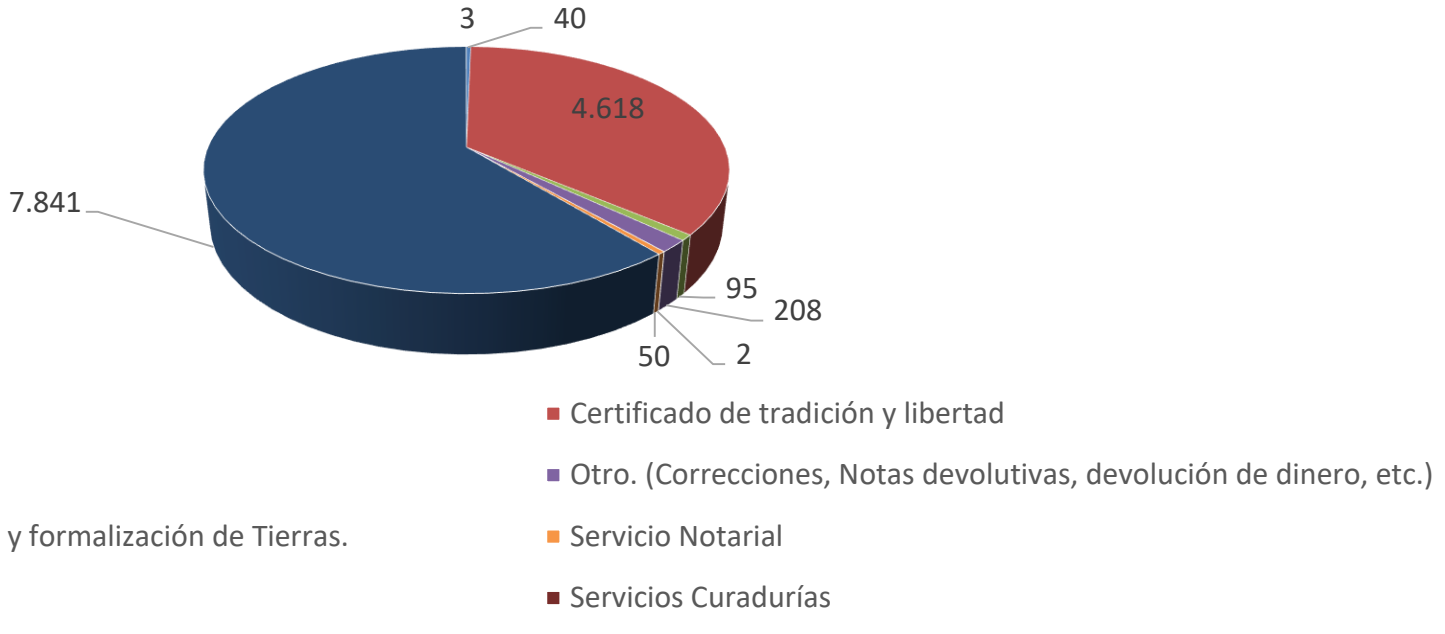
Dirección Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total general
Andina	46	4.704	261	48	17	4	1	15	5.096
Caribe	32	888	78	2	10	-	9	1	1.020
Centro	170	3.141	354	5	21	1	8	5	3.705
Orinoquia	22	1.575	165	3	10	-	-	5	1.780
Pacifica	12	1.184	39	10	3	2	1	5	1.256
Total	**282**	**11.492**	**897**	**68**	**61**	**7**	**19**	**31**	**12.857**



Servicios utilizados por los ciudadanos en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

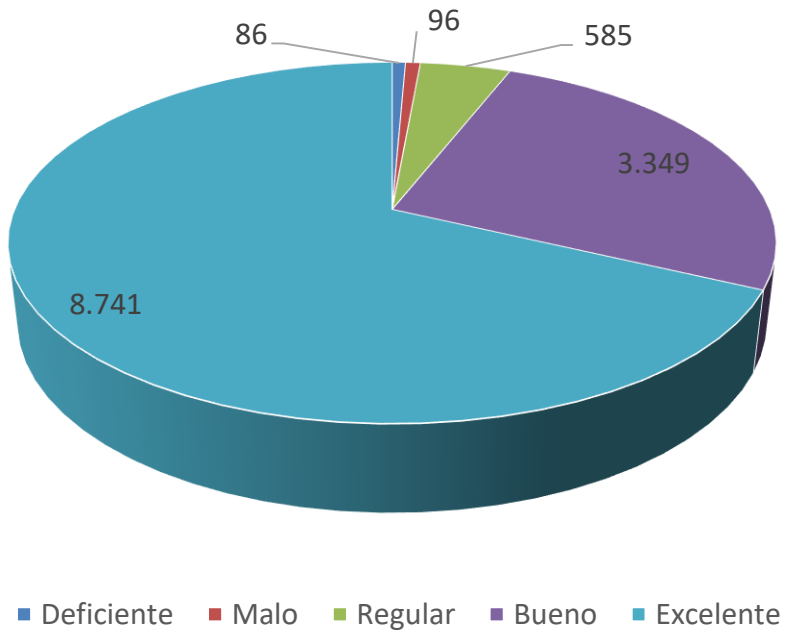
Direccion Regional	Certificado de no propiedad	Certificado de tradición y libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total general
Andina	21	2.135	33	54	1	14	2.837	1	5.096
Caribe	-	300	5	11	-	1	703		1.020
Centro	10	1.121	15	36	1	25	2.495	2	3.705
Orinoquia	1	571	6	63	-	3	1.136	-	1.780
Pacifica	8	491	36	44	-	7	670	-	1.256
Total	**40**	**4.618**	**95**	**208**	**2**	**50**	**7.841**	**3**	**12.857**



Calificación del servicio recibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	11	11	136	898	4.040	5.096
Caribe	21	26	197	265	511	1.020
Centro	21	41	160	1.154	2.329	3.705
Orinoquia	29	12	16	584	1.139	1.780
Pacifica	4	6	76	448	722	1.256
Total	**86**	**96**	**585**	**3.349**	**8.741**	**12.857**
	1%	1%	5%	26%	68%	100%



Baja calificaciones del servicio recibido en las ORIP

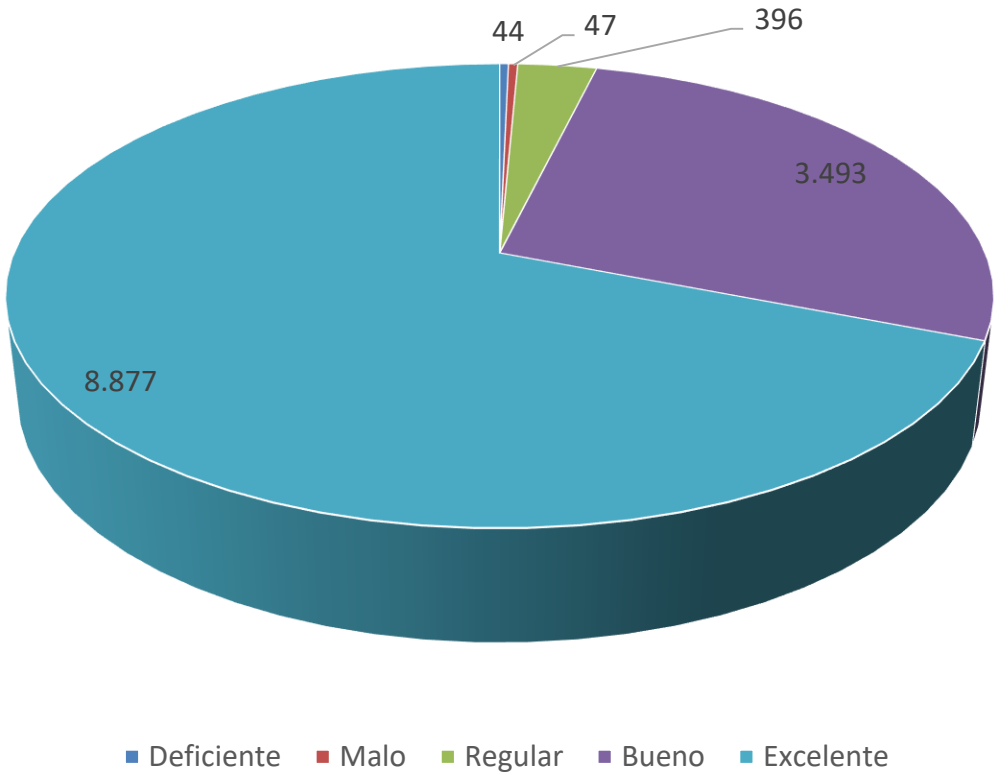
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP mal calificada	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
CAUCASIA		1	1	51	178	231
MANIZALES	1		1	36	181	219
MARINILLA	2	8	127	93	9	239
PEREIRA	6	2	3	79	103	193
SANTA ROSA DE OSOS	1			23	130	154
URRAO	1				71	72
BARRANQUILLA	8	18	159	70	7	262
CARTAGENA	13	7	19	91	55	185
BOGOTA ZONA CENTRO	13	19	20	34	4	90
BOGOTA ZONA SUR	2	12	27	118	117	276
CUCUTA	1	1	6	81	177	266
GIRARDOT	4	4	56	21	73	158
ZIPAQUIRA	1	2	9	106	260	378
FLORENCIA	1			47	195	243
VILLAVICENCIO	28	9	7	2	23	69
CALI	1		58	131	20	210
POPAYAN	3	6	17	95	134	255

Claridad del lenguaje empleado en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

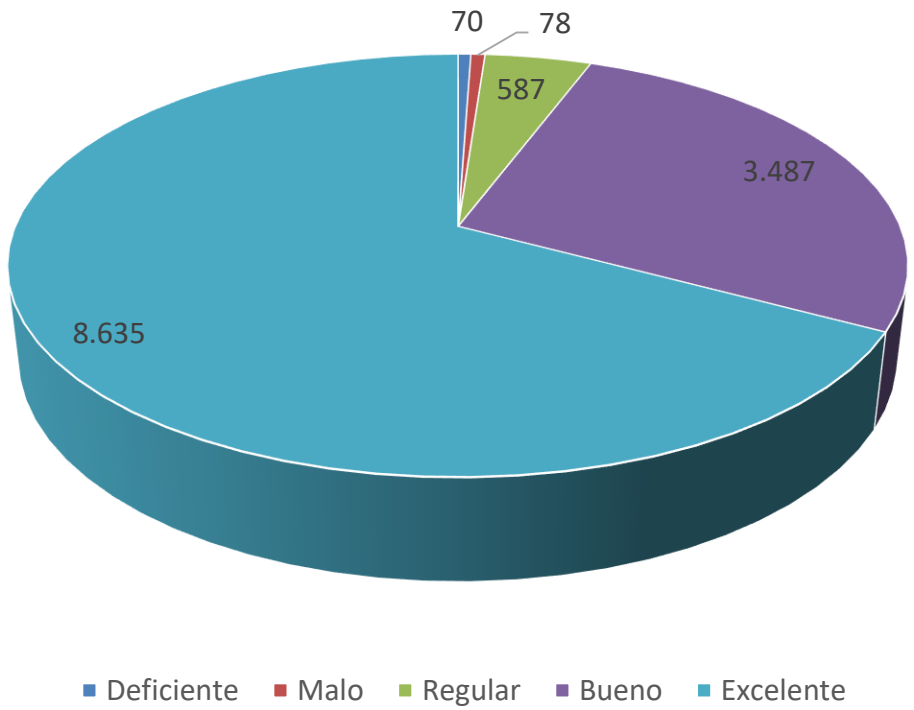
Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	3	9	119	930	4.035	5.096
Caribe	7	11	184	288	530	1.020
Centro	9	15	68	1.204	2.409	3.705
Orinoquia	23	8	11	555	1.183	1.780
Pacífica	2	4	14	516	720	1.256
Total	**44**	**47**	**396**	**3.493**	**8.877**	**12.857**
	0%	0%	3%	27%	69%	100%



Agilidad en la atención en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

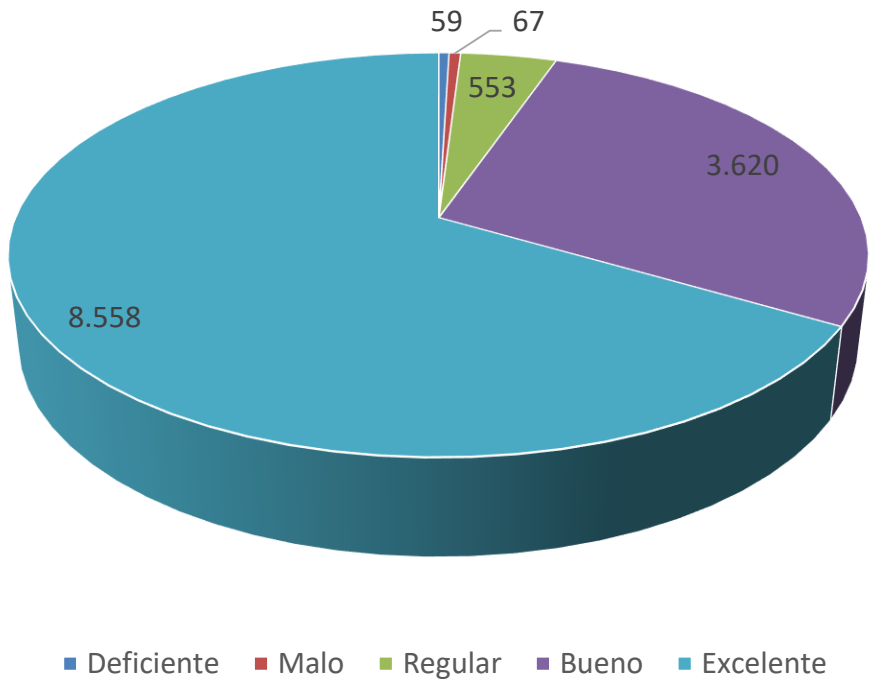
Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	1	13	172	930	3.980	5.096
Caribe	20	31	187	277	505	1.020
Centro	19	20	122	1.215	2.329	3.705
Orinoquia	26	10	19	570	1.155	1.780
Pacifica	4	4	87	495	666	1.256
Total	**70**	**78**	**587**	**3.487**	**8.635**	**12.857**
	1%	1%	5%	27%	67%	100%



Calidad de la respuesta recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

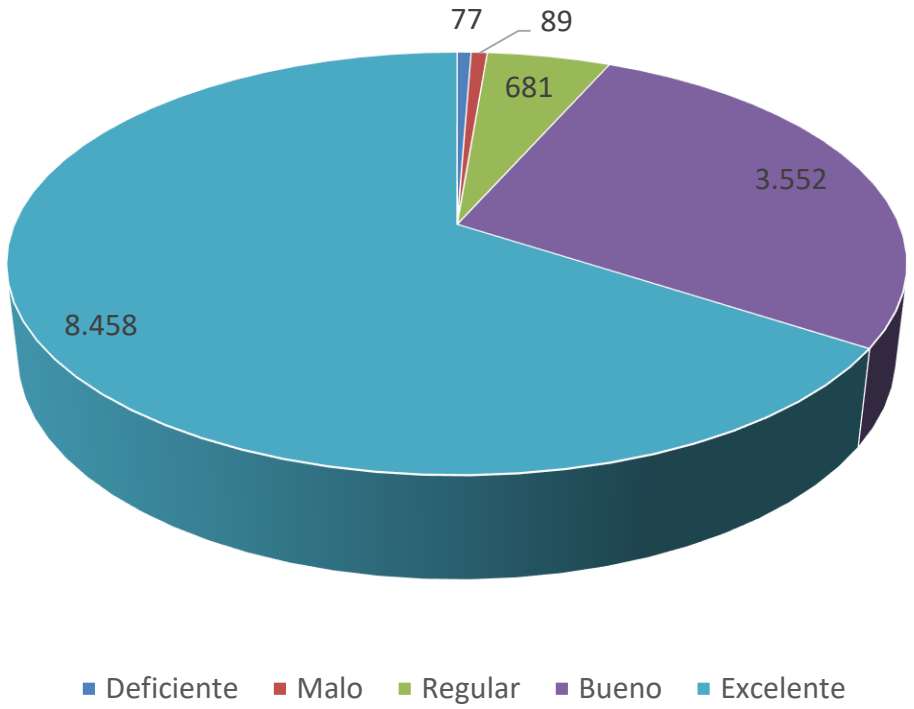
Dirección Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	2	9	162	986	3937	5.096
Caribe	11	21	204	290	494	1.020
Centro	16	22	101	1223	2343	3.705
Orinoquia	28	10	13	600	1129	1.780
Pacifica	2	5	73	521	655	1.256
Total	**59**	**67**	**553**	**3.620**	**8.558**	**12.857**
	0%	1%	4%	28%	67%	100%



Tiempo de respuesta en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

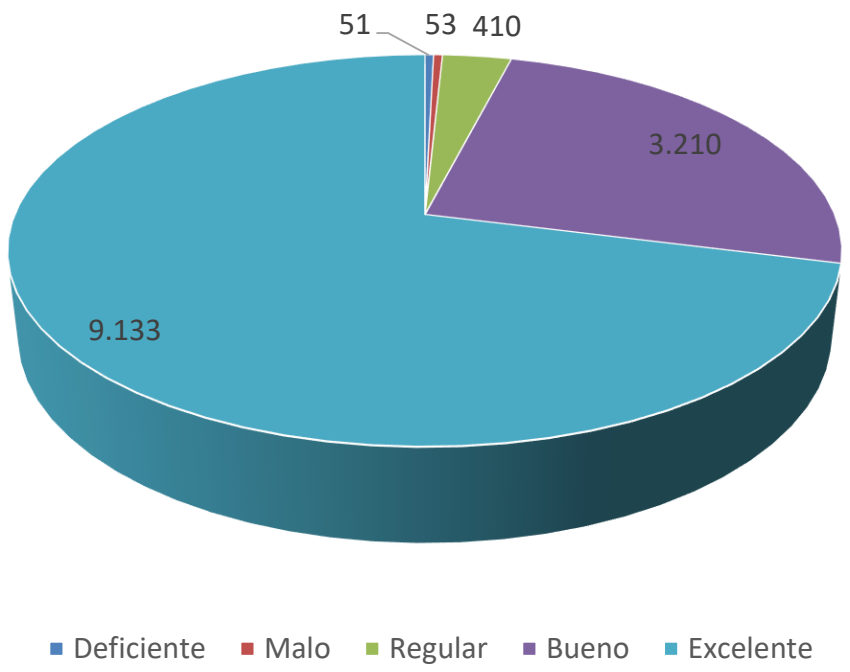
Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	1	13	188	966	3928	5.096
Caribe	20	37	205	262	496	1.020
Centro	21	23	173	1196	2292	3.705
Orinoquia	30	9	37	623	1081	1.780
Pacifica	5	7	78	505	661	1.256
Total	**77**	**89**	**681**	**3.552**	**8.458**	**12.857**
	1%	1%	5%	28%	66%	100%



Amabilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

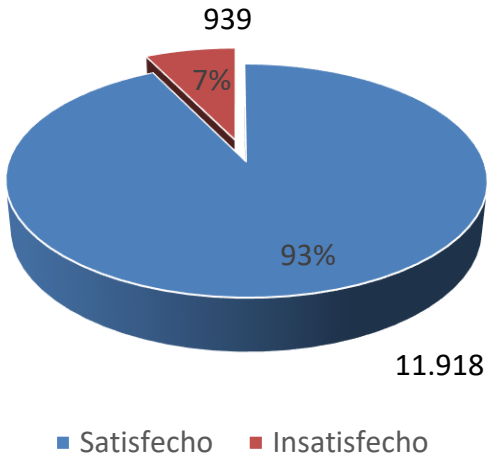
Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Andina	5	8	129	853	4101	5.096
Caribe	7	15	191	256	551	1.020
Centro	12	20	66	1114	2493	3.705
Orinoquia	24	7	10	520	1219	1.780
Pacifica	3	3	14	467	769	1.256
Total	**51**	**53**	**410**	**3.210**	**9.133**	**12.857**
	0%	0%	3%	25%	71%	100%



Medición de la percepción del servicio en el primer trimestre - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	4.867	229	5.096
Caribe	732	288	1.020
Centro	3.448	257	3.705
Orinoquia	1.714	66	1.780
Pacifica	1.157	99	1.256
Total	**11.918**	**939**	**12.857**



Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	96%	4%	100%
Caribe	72%	28%	100%
Centro	93%	7%	100%
Orinoquia	96%	4%	100%
Pacifica	92%	8%	100%
Total	**93%**	**7%**	**100%**

Medición de la percepción del servicio mensual - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 2019

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.187	84	1.271
Caribe	262	102	364
Centro	932	78	1.010
Orinoquia	528	7	535
Pacifica	361	38	399
Total	**3.270**	**309**	**3.579**

Febrero 2019

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.746	84	1.830
Caribe	273	85	358
Centro	1.236	86	1.322
Orinoquia	504	29	533
Pacifica	338	25	363
Total	**4.097**	**309**	**4.406**

Marzo 2019

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.934	61	1.995
Caribe	197	101	298
Centro	1.280	93	1.373
Orinoquia	682	30	712
Pacifica	458	36	494
Total	**4.551**	**321**	**4.872**

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	N° de Encuestas calificado como Insatisfecho
Andina	229
Caribe	288
Centro	257
Orinoquia	66
Pacifica	99
Total	**939**

Dirección Regional	ORIP	N° de Encuestas calificado como Insatisfecho
Andina	APARTADO	2
	ARMENIA	1
	CAUCASIA	5
	DOSQUEBRADAS	8
	GIRARDOTA	3
	MANIZALES	1
	MARINILLA	163
	MEDELLIN NORTE	9
	MEDELLIN SUR	5
	PEREIRA	24
	SANTA FE DE ANTIOQUIA	3
	SANTUARIO	2
	YARUMAL	2
	YOLOMBO	1
Caribe	BARRANQUILLA	209
	CARTAGENA	55
	SOLEDAD	20
	VALLEDUPAR	4
Centro	BOGOTA ZONA CENTRO	58
	BOGOTA ZONA SUR	64
	CUCUTA	12
	DUITAMA	8
	GIRARDOT	28
	IBAGUE	41
	MIRAFLORES	2
	SAN VICENTE DE CHUCURI	1
	SOCORRO	4
	TUNJA	6
	VELEZ	9
	ZIPAQUIRA	24
Orinoquia	ARAUCA	4
	FLORENCIA	1
	OROCUE	4
	PAZ DE ARIPORO	6
	PUERTO ASIS	4
	SAN JOSE DEL GUAVIARE	4
	VILLAVICENCIO	42
	YOPAL	1
Pacifica	BUENAVENTURA	1
	CALI	62
	POPAYAN	36
	Total	**939**

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	N° de Encuestas calificado como Insatisfecho
Andina	229
Caribe	288
Centro	257
Orinoquia	66
Pacifica	99
Total	**939**

ORIP	N° de Encuestas calificado como Insatisfecho
BARRANQUILLA	209
MARINILLA	163
BOGOTA ZONA SUR	64
CALI	62
BOGOTA ZONA CENTRO	58
CARTAGENA	55
VILLAVICENCIO	42
IBAGUE	41
POPAYAN	36
GIRARDOT	28
PEREIRA	24
ZIPAQUIRA	24
SOLEDAD	20
CUCUTA	12
MEDELLIN NORTE	9
VELEZ	9
DOSQUEBRADAS	8
DUITAMA	8
TUNJA	6
PAZ DE ARIPORO	6
CAUCASIA	5
MEDELLIN SUR	5
VALLEDUPAR	4
SOCORRO	4
ARAUCA	4
OROCUE	4
PUERTO ASIS	4
SAN JOSE DEL GUAVIARE	4
GIRARDOTA	3
SANTA FE DE ANTIOQUIA	3
APARTADO	2
SANTUARIO	2
YARUMAL	2
MIRAFLORES	2
ARMENIA	1
MANIZALES	1
YOLOMBO	1
SAN VICENTE DE CHUCURI	1
FLORENCIA	1
YOPAL	1
BUENAVENTURA	1
Total	**939**

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho observaciones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	N° de Encuestas calificado como Insatisfecho	Observaciones (Se transcribe la información tal cual como aparece en la plataforma SISG)
BARRANQUILLA	209	Sin comentarios
MARINILLA	163	Mas personal Que hagan cosas buenas, honestidad, efectivas y eficiente Colocar mas empleados para agilizar el servicio Son muy lentos y cambian mucho de personal Mas agilidad en la atención Se pasan en la fila Mas empleados No hay turnos, eso da agilidad al servicio, mala información en la pagina virtual
BOGOTA ZONA SUR	64	Mayor agilidad en la información Mas claridad El servicio es muy malo, los funcionarios no están en el lugar que deben estar Mejorar el servicio, no tienen en cuenta la condición de la persona Extender el horario de atención Se demoran demasiado en registrar Mejorar el servicio Digiturno
CALI	62	Muy lenta la atención en Reval Muy largas y lentas las filas Datos errados en la base de datos de los kioskos Demora entrega de documento Mala orientación del guarda
BOGOTA ZONA CENTRO	58	Dos de los tres funcionarios que me atendieron brindaron información incompleta Deben aprender a liquidar Las correcciones de demoran 20 días hábiles Son muy groseros y se tardan mucho tiempo 6 horas para realizar un tramite Son muy groseros en la Oficina Mejorar la infraestructura Mejorar la eficiencia y organización del servicio Hay desorden en el manejo y cuidado de las escrituras No resuleven nada
CARTAGENA	55	Se solicito aclaración de notas devolutivas sin fundamento legal, los funcionarios de ventanilla son groseros. No orientan al usuario. En hora de almuerzo nadie trabaja Funcionarios deben atender, mejor servicio al usuario, desde el respeto y agilidad con la información. Las instalaciones en mal estado. Muchas veces los funcionarios indican que no hay sistema para no recibir los procesos Deben mejorar la entrega de documentos es muy demorado Servicio pésimo dicen que las escrituras las entregan en 10 días y se llevan mas de dos meses Las escrituras no salen nunca en el tiempo y las correcciones tampoco Demora la inscripción de la escritura Deben sacar a tiempo las correcciones y los recursos de reposición muy demorado La interpretación de los calificadores debe ser mas coherentes, antes de hacer devoluciones Hay que contratar personal calificado que tengan buenas iniciativas y con muchas ganas de trabajar. Tener calidad humana Que la atención jurídica sea permanente. Muchas falencias, demoras y peor aun respuestas erradas que acaban perjudicando al usuario Una mala atención. Los servidores públicos no se encuentran en sus puestos. Que servicio tan malo. Ese tipo es un ogro, por favor cambiar a ese funcionario Asesoría jurídica limitada Formación especializada a los calificadores

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho observaciones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VILLAVICENCIO	42	ME ATENDIÓ EL VIGILANTE, PERO LA SOLUCIÓN DEL INCONVENIENTE LA TENÍA QUE DAR ERA EL FUNCIONARIO DE LOS KIOSCOS, PORQUE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE REGISTRO NO PODÍAN METER MANO A LAS MÁQUINAS FAVOR ENVIAR OPORTUNAMENTE LAS RESPUESTAS A LOS JUZGADOS, MUCHA DEMORA. DEMASIADA DEMORA EN LOS TRAMITES, CUANDO USTEDES COMETEN UN ERROR , LE TOCA A UNO PARA CORREGIR, PASAR CON EL JURÍDICO, PASAR FORMATO DE CORRECCIÓN Y HACER MUCHA FILA, FALTAN FUNCIONARIOS MAS CAPACITADOS CON SERVICIO AL CLIENTE. QUE NO UTILICEN LAS REDES SOCIALES Y TAMBIÉN MEJOR ATENCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE LA OFICINA. SE REGISTRO UN TURNO 2019-230-6-828, EN VENTANILLA DICE QUE SON 11 DIAS HÁBILES, Y SE ESTÁN DEMORANDO MAS DE LO QUE PROMETEN, FIJAR FECHAS EXACTAS. ME TOCÓ BUSCAR LOS NÚMEROS DE MATRÍCULAS , CON ALGUNOS PAPELES QUE TENÍA EN LA CASA Y ME ASUSTÉ PORQUE PENSÉ QUE ME LAS HABÍAN VENDIDO, ME CONFIRMAN QUE ES UN ERROR DEL APLICATIVO O DEL SISTEMA DE LOS KIOSCOS, PARA QUE POR FAVOR QUE EL MUCHACHO DE LOS NO SE RETIRE DE SU PUESTO EN HORAS LABORALES, SE ATASCAN LAS MÁQUINAS Y NO HAY QUIEN SOLUCIONE. PONGAN A UNA PERSONA QUE NO SEA GROSERA Y QUE ESTÉ SIEMPRE EN SU PUESTO DE TRABAJO. LAS ESCRITURAS SE ESTÁN DEMORANDO DEMASIADO PERJUDICÁNDONOS LOS TRÁMITES Y EL SERVICIO EL PÉSIMO.
IBAGUE	41	Deberían poner mas sillas en el salón, es grande y caben mas para uno sentarse No hay suficientes sillas La espera fue larga para hacer el tramite Faltan sillas en el área del publico
POPAYAN	36	PERSONAL MAS AGIL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Mejorar el servicio mucha demora en la entrega de documentos los usuarios se ven perjudicados agilidad en la calificación de documentos, mas personal solución mas favorable mucha perdida de tiempo para el usuario mas amabilidad de las personas que atienden, no dan claridad
GIRARDOT	28	PARA PODER SACAR COPIAS PARA CUALQIUIER REGISTRO Y LOS VALORES CVOBRADOS SON MUY CAROS QUE CONTRATEN A MAS GENTE ACA EN LA ORIP DE GIRARDOT EL AÑO PASADO HUBIERON CUATRO Y ESTE AÑO NO MAS 2 QUE COLOQUEN A MAS PERSONAL ACA EN LA ORIP DE GIRARDOT
PEREIRA	24	Demora en el tramite del documento (corrección), debería ser mas ágil. el usuario manifiesta: "considero que no es apropiado escuchar salsa cuando se atiende a un usuario. me atendió como si estuviera haciéndome un favor. me molesta que me atienda ese señor". un poco tosco en el trato. Falta amabilidad en la atención el cajero no entrega la información completa sobre todo lo de las fotocopias
ZIPAQUIRA	24	NO ENCONTRE SOLUCION A LA SITUACIÓN PLANTEADA

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho observaciones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOLEDAD	20	QUE NO DEMOREN MUCHO EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO Coloquen mas cajeros Mas agilidad o mas cajeros Muy demorados
CUCUTA	12	Hacer capacitación de atención al cliente a los funcionarios En cuanto a cuestion de registro, deberia haber mayor agilidad Debe haber mas amabilidad Demasiado costoso Que halla mas disponibilidad de modulo para los usuarios
MEDELLIN NORTE	9	
VELEZ	9	
DOSQUEBRADAS	8	
DUITAMA	8	
TUNJA	6	
PAZ DE ARIPORO	6	
CAUCASIA	5	

Medición de la percepción del servicio – ORIP servicio insatisfecho observaciones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MEDELLIN SUR	5
VALLEDUPAR	4
SOCORRO	4
ARAUCA	4
OROCUE	4
PUERTO ASIS	4
SAN JOSE DEL GUAVIARE	4
GIRARDOTA	3
SANTA FE DE ANTIOQUIA	3
APARTADO	2
SANTUARIO	2
YARUMAL	2
MIRAFLORES	2
ARMENIA	1
MANIZALES	1
YOLOMBO	1
SAN VICENTE DE CHUCURI	1
FLORENCIA	1
YOPAL	1
BUENAVENTURA	1
Total	**939**

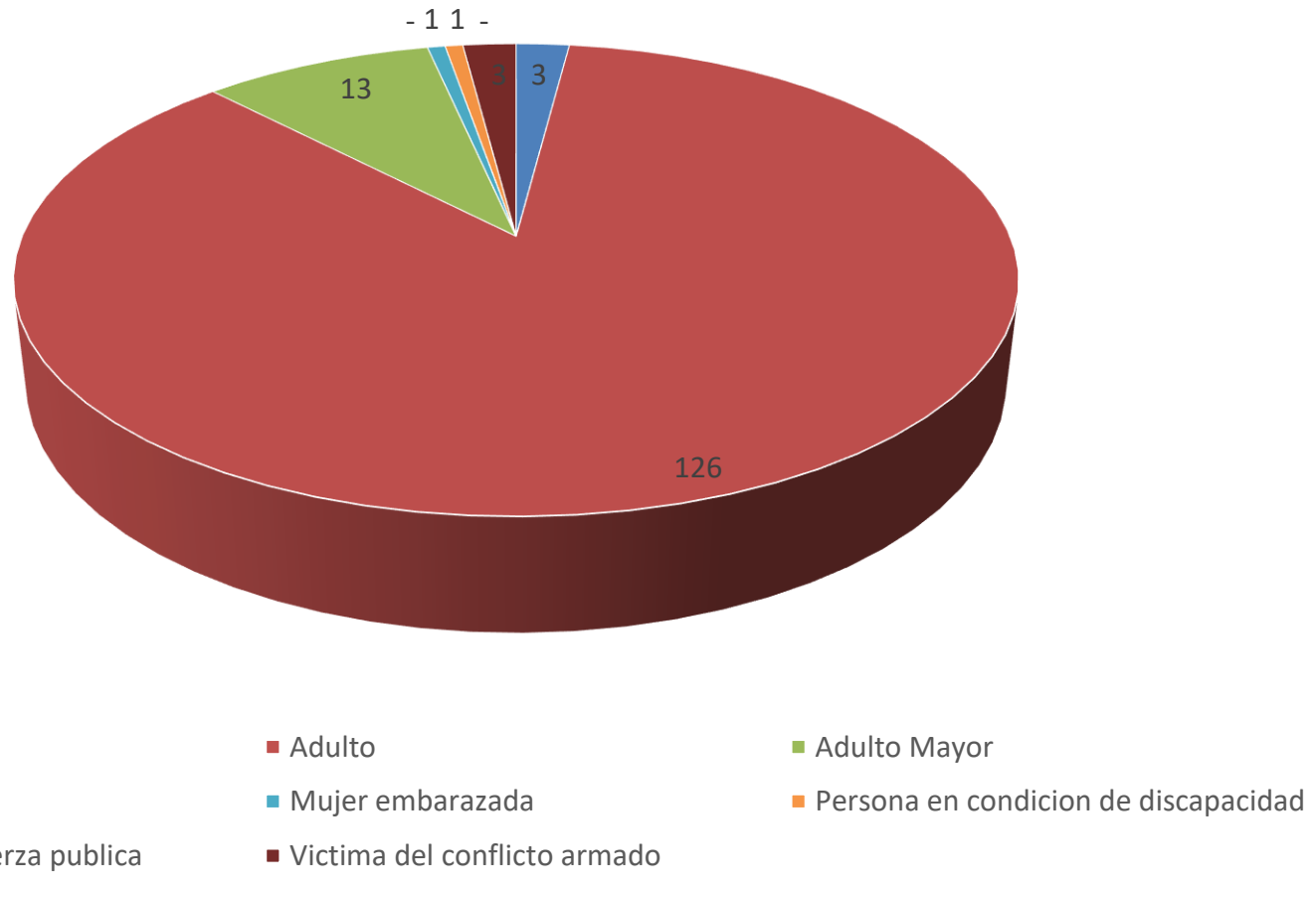
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

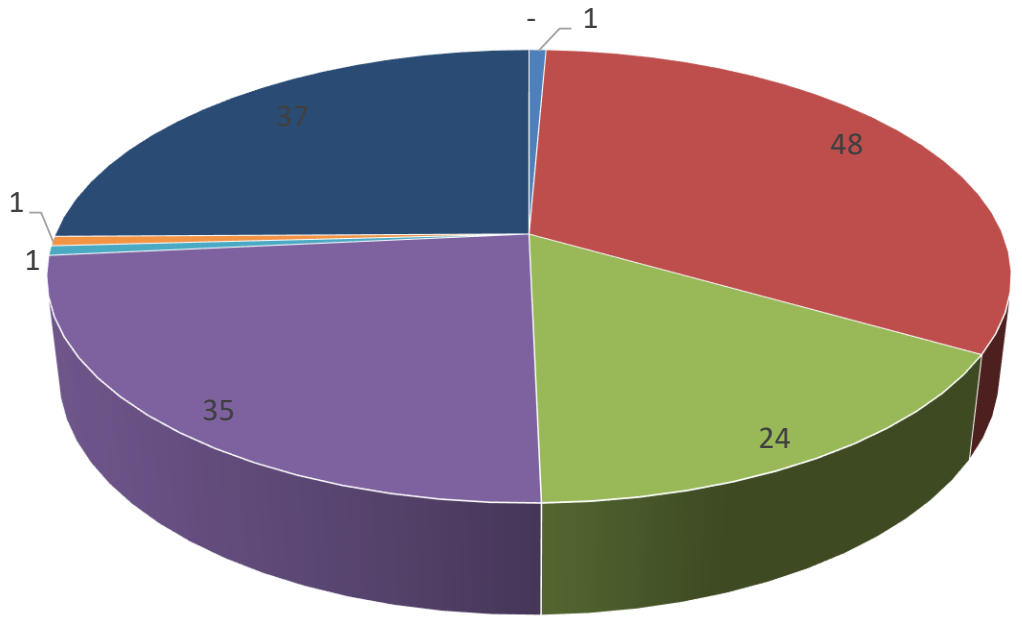
Caracterización ciudadano	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total general
Total	3	126	13	-	1	1	-	3	147
	2%	86%	9%	0%	1%	1%	0%	2%	100%



Servicios utilizados por los ciudadanos en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

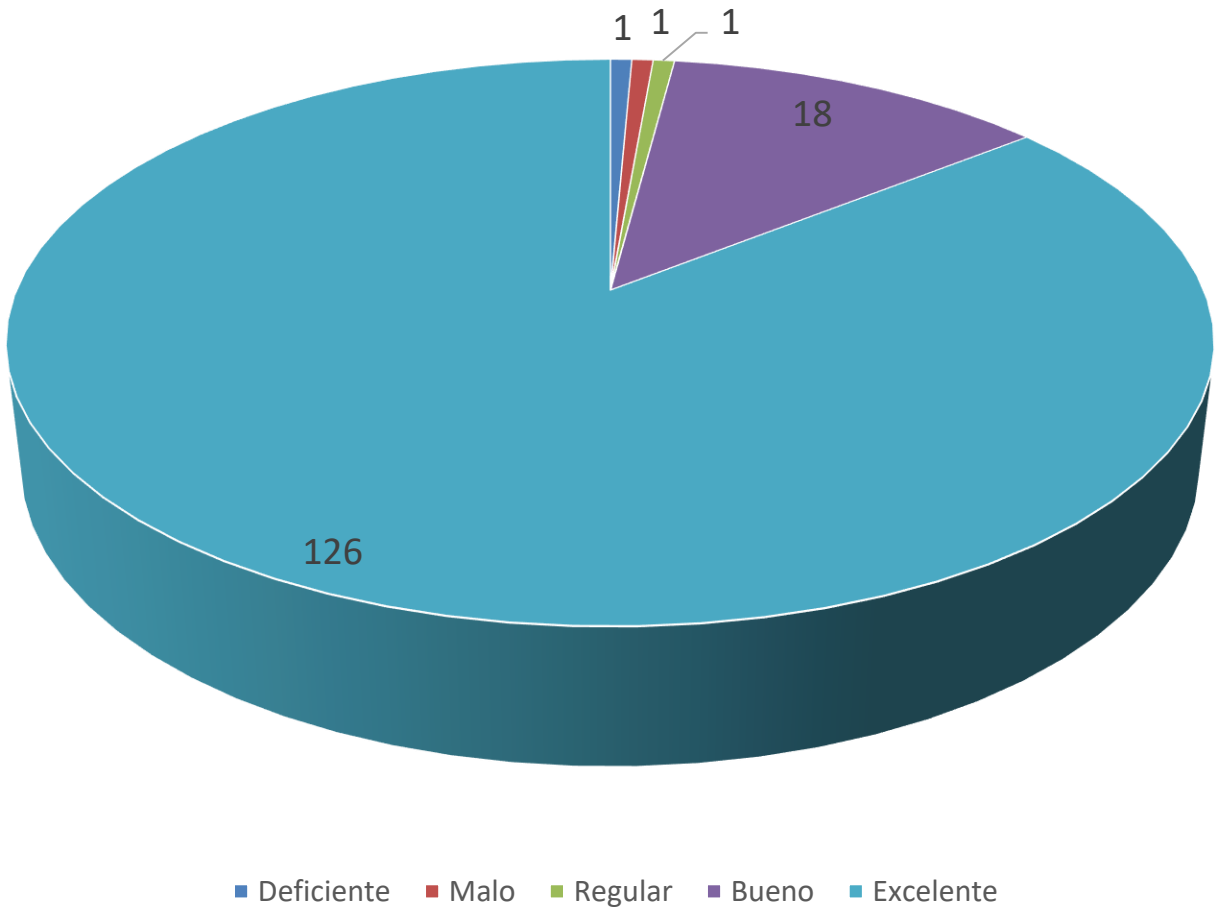
Servicio utilizado	Certificado de no propiedad	Certificado de tradición y libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total general
Total	1	48	24	35	1	1	37	-	147
	1%	33%	16%	24%	1%	1%	25%	0%	100%



Calificación del servicio recibido en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

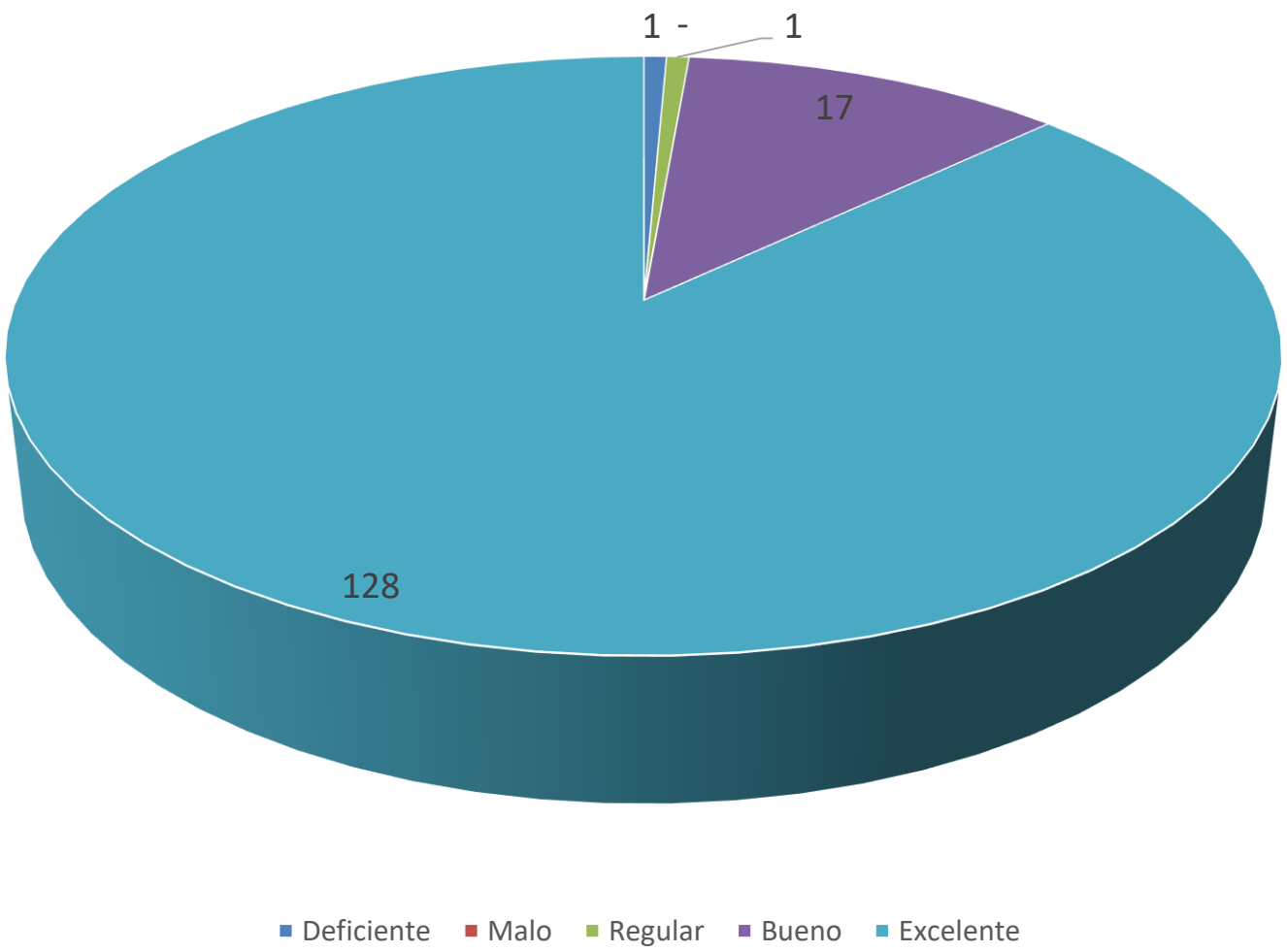
Calificación del servicio	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	1	1	1	18	126	147
	1%	1%	1%	12%	86%	100%



Claridad del lenguaje empleado en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

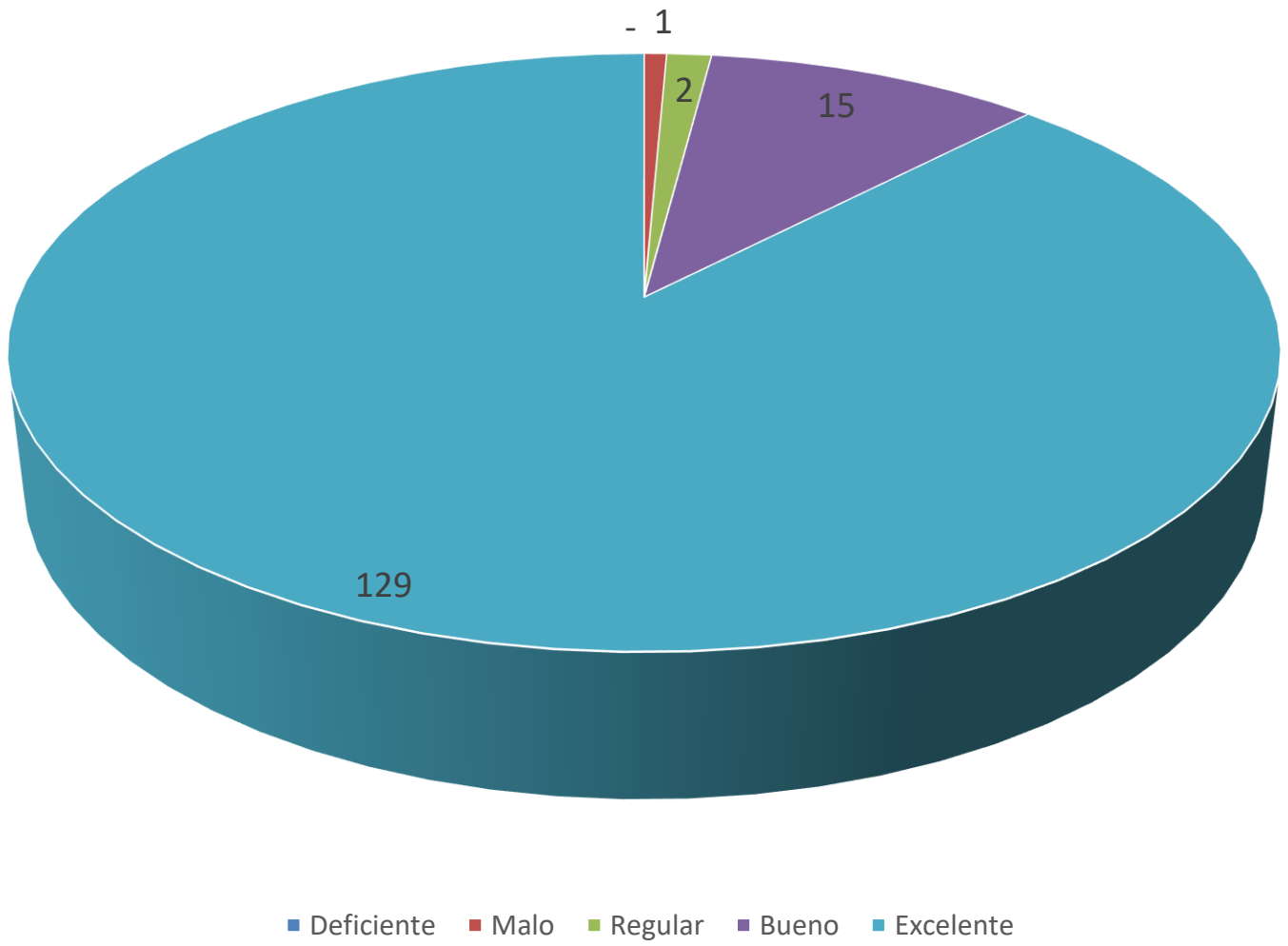
Claridad del Lenguaje	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	1	-	1	17	128	147
	1%	0%	1%	12%	87%	100%



Agilidad en la atención en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

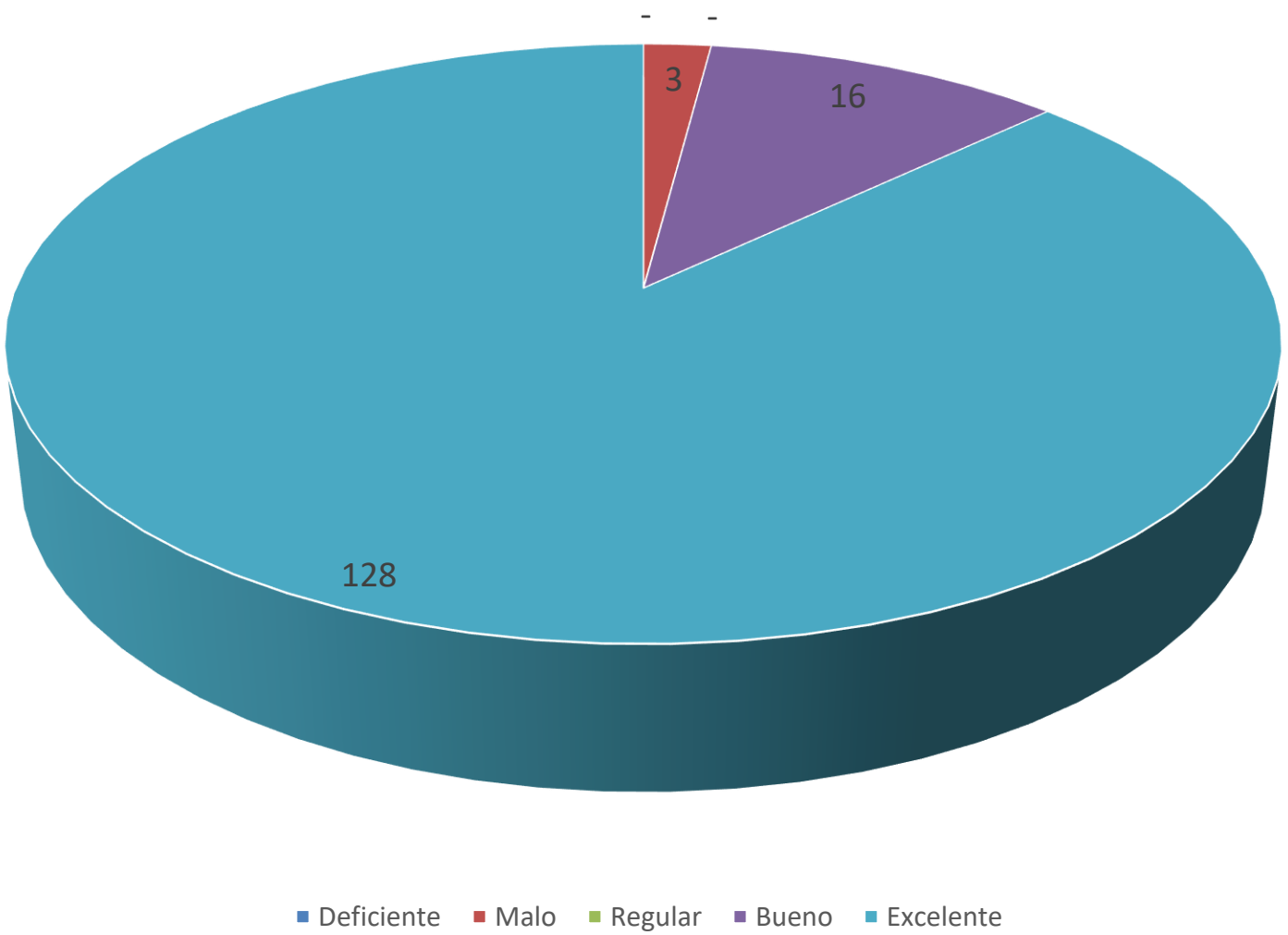
Agilidad de atencion	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	-	1	2	15	129	147
	0%	1%	1%	10%	88%	100%



Calidad de la respuesta recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

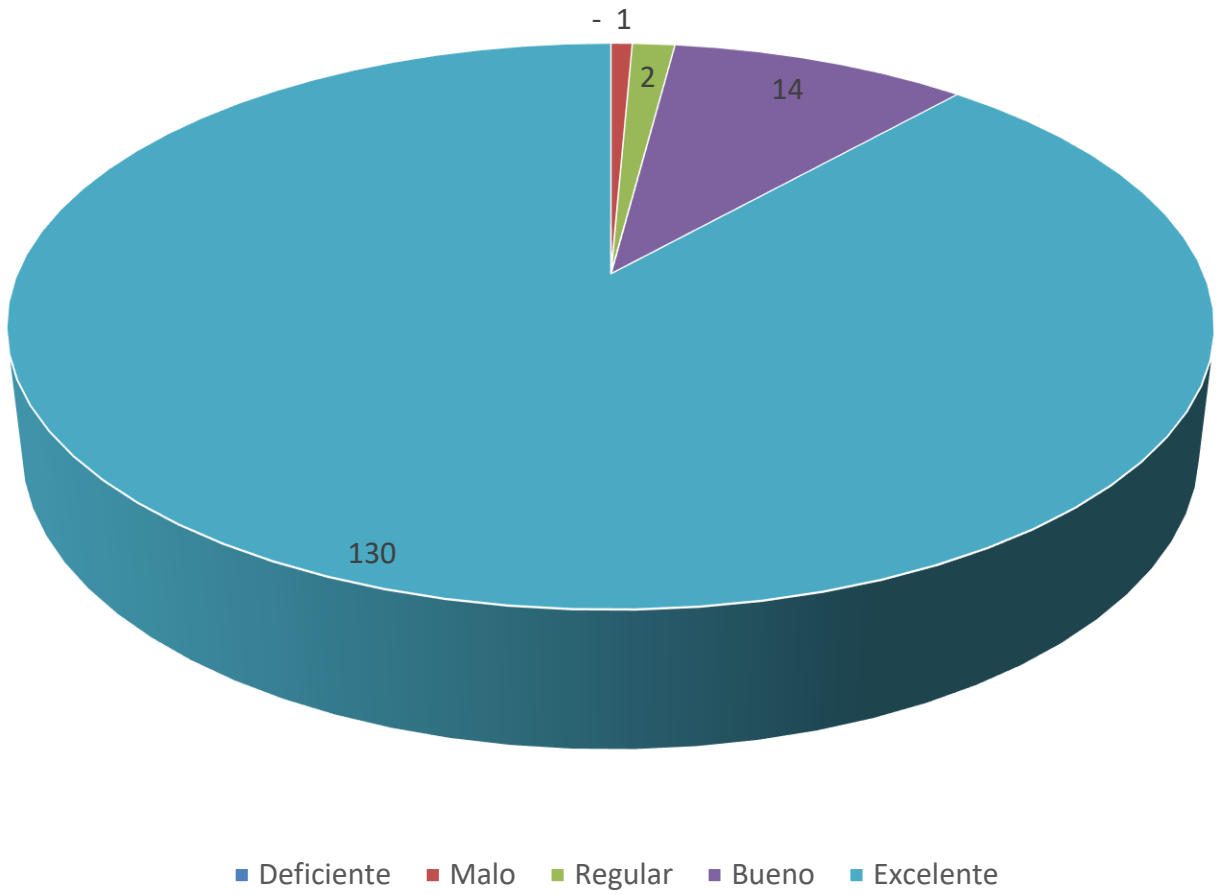
Calidad de la respuesta	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	-	3	-	16	128	147
	0%	2%	0%	11%	87%	100%



Tiempo de respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

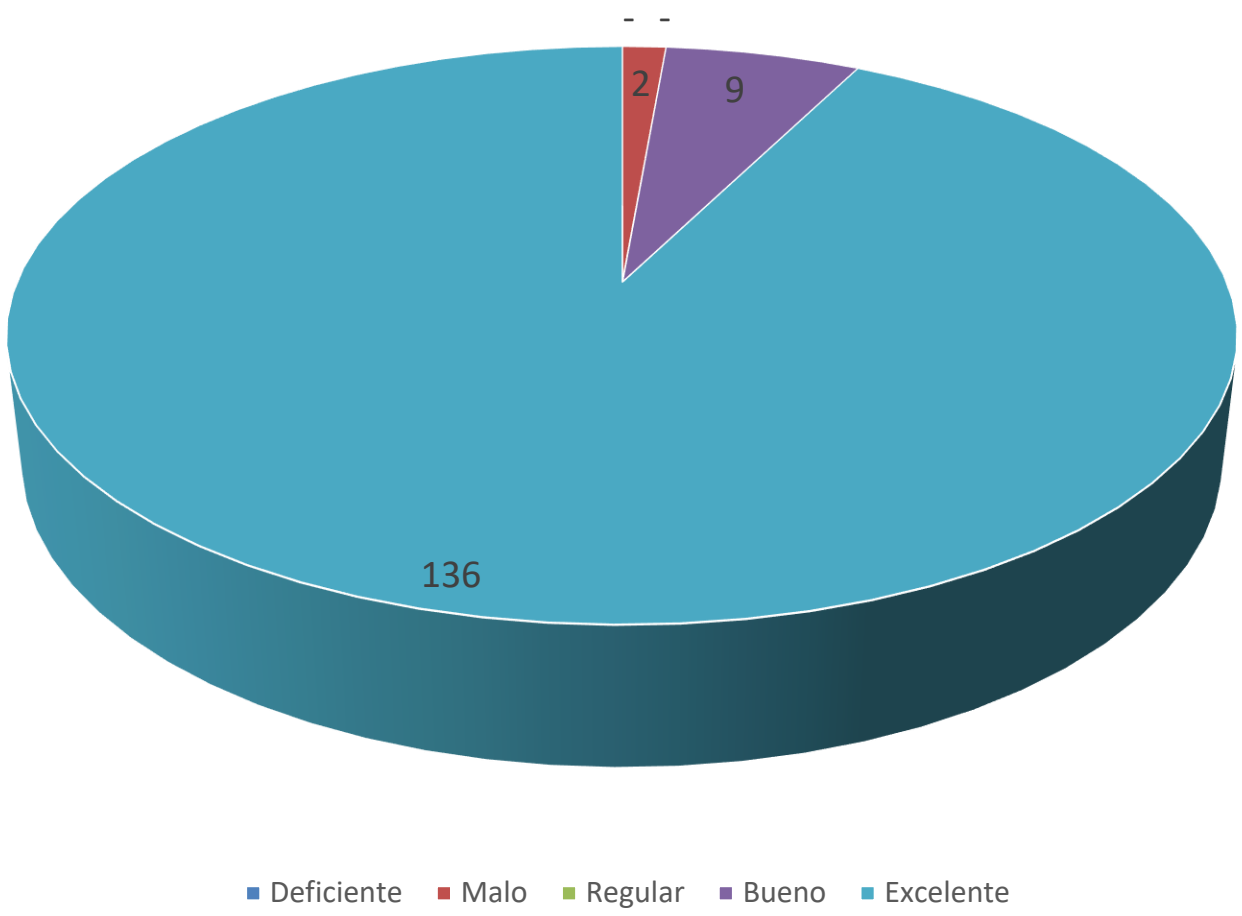
Tiempo de respuesta	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	-	1	2	14	130	147
	0%	1%	1%	10%	88%	100%



Amabilidad en la atención recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

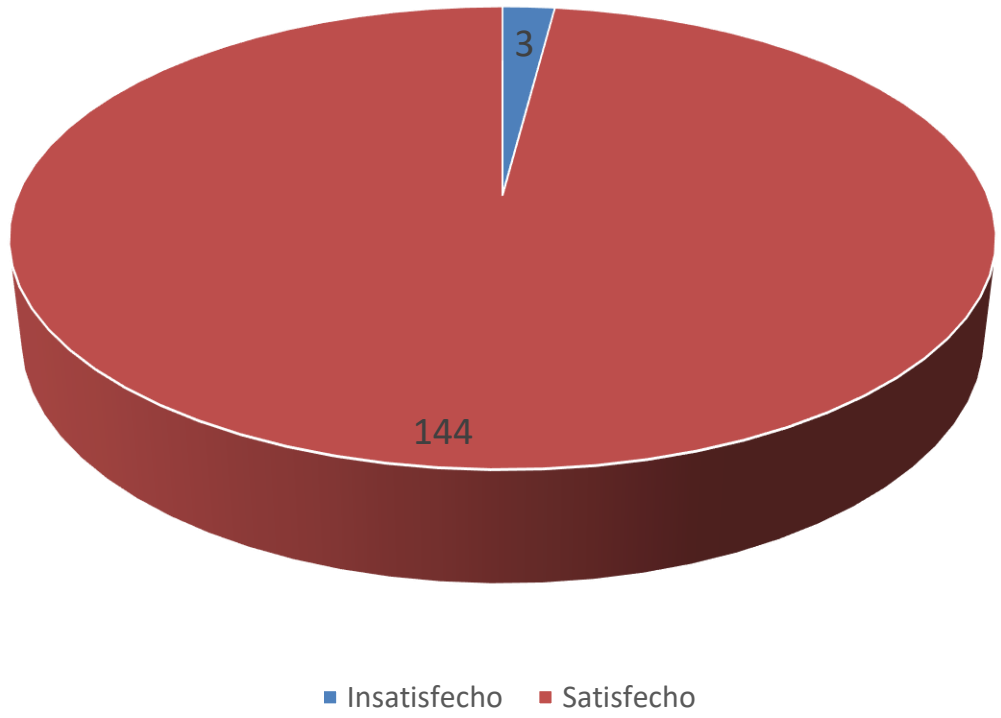
Amabilidad atencion	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total general
Total	-	2	-	9	136	147
	0%	1%	0%	6%	93%	100%



Medición de la percepción del servicio – Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Insatisfecho	Satisfecho	Total
3	144	147
2%	98%	100%



Nota:
Los resultados de la calificación de excelente y bueno contenidos en los numerales 2 y 3 de la encuesta (calificación de los servicios, claridad del lenguaje, agilidad en la atención, calidad de la respuesta, tiempo de respuesta, amabilidad en la atención) fueron tomados como base para determinar la medición del número de ciudadanos satisfechos.

Medición de la percepción del servicio – Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ene-19	Encuestas realizadas	Porcentaje
Satisfecho	15	100%
Insatisfecho	0	0%
Total	**15**	**100%**

feb-19	Encuestas realizadas	Porcentaje
Satisfecho	41	98%
Insatisfecho	1	2%
Total	**42**	**100%**

mar-19	Encuestas realizadas	Porcentaje
Satisfecho	88	98%
Insatisfecho	2	2%
Total	**90**	**100%**