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

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

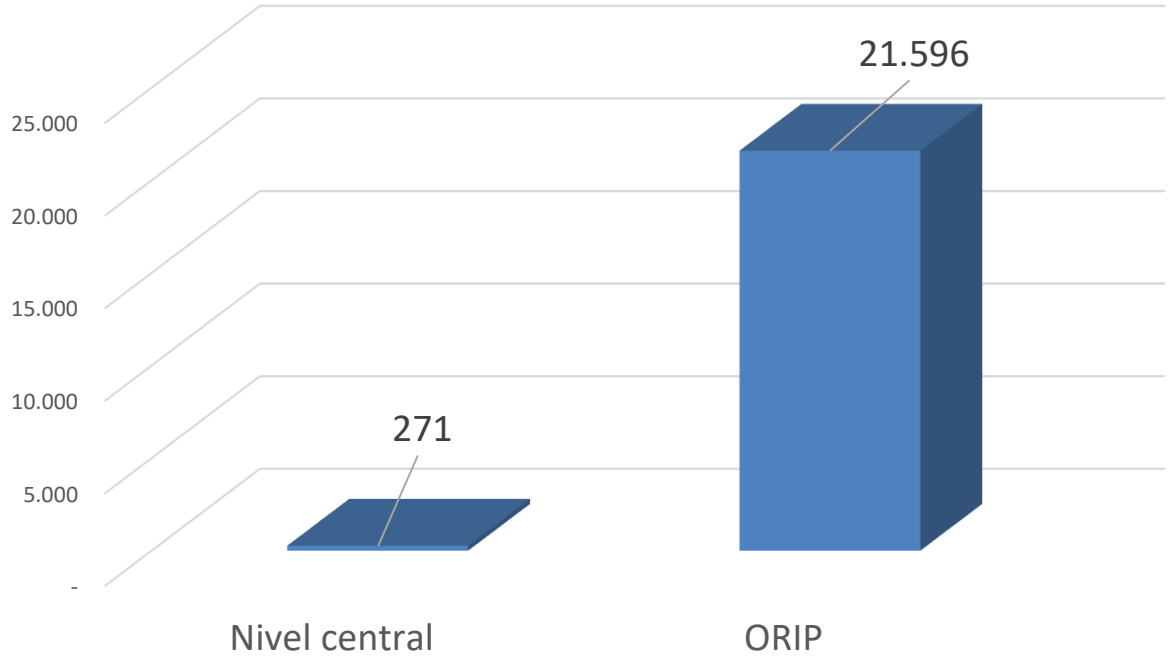
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Encuestas aplicadas a nivel nacional = 21.867

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas realizadas en el segundo trimestre 2019	Total
Nivel central	271
ORIP	21.596
Total	**21.867**

Fuente: Plataforma SISG



Encuestas aplicadas a nivel nacional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	N° de ORIP que conforman la Dirección Regional	Total ORIP que reportaron información	Total ORIP que NO reportaron información	Porcentaje de Participación
Andina	50	42	8	84%
Caribe	31	15	16	48%
Centro	69	36	33	52%
Orinoquia	18	15	3	83%
Pacífica	27	25	2	93%
Total	**195**	**133**	**62**	**68%**

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Número de encuestas realizadas en el segundo trimestre
Andina	7.708
Caribe	2.179
Centro	5.301
Orinoquia	2.522
Pacifica	3.886
Total	**21.596**

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 condición de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	65	7.040	488	55	19	8	8	25	7.708
Caribe	29	1.958	159	8	13	-	8	4	2.179
Centro	137	4.865	255	14	11	3	14	2	5.301
Orinoquia	56	2.308	87	30	32	-	1	8	2.522
Pacifica	62	3.532	217	29	22	2	10	12	3.886
Total	**349**	**19.703**	**1.206**	**136**	**97**	**13**	**41**	**51**	**21.596**
	2%	91%	6%	1%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Calificación del servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.676	1.939	70	11	12	-	7.708
Caribe	1.093	797	181	57	51	-	2.179
Centro	3.581	1.594	98	17	11	-	5.301
Orinoquia	1.583	840	49	7	43	-	2.522
Pacifica	2.475	1.217	152	22	20		3.886
Total	**14.408**	**6.387**	**550**	**114**	**137**	**-**	**21.596**
	67%	30%	3%	1%	1%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Claridad del lenguaje empleado por los funcionarios en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.552	2.065	76	7	7	1	7.708
Caribe	1.104	893	127	28	27	-	2.179
Centro	3.722	1.510	52	11	6	-	5.301
Orinoquia	1.666	785	34	7	30	-	2.522
Pacifica	2.473	1.344	50	12	7	-	3.886
Total	**14.517**	**6.597**	**339**	**65**	**77**	**1**	**21.596**
	67%	31%	2%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 67% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el lenguaje empleado por los diferentes funcionarios de la ORIP como excelente

Agilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.598	1.968	112	18	7	5	7.708
Caribe	1.049	810	193	71	53	3	2.179
Centro	3.629	1.563	74	27	8	-	5.301
Orinoquia	1.629	810	42	8	33	-	2.522
Pacifica	2.400	1.272	174	29	11	-	3.886
Total	**14.305**	**6.423**	**595**	**153**	**112**	**8**	**21.596**
	66%	30%	3%	1%	1%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Calidad de la respuesta recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.540	2.029	114	13	7	5	7.708
Caribe	1.060	843	186	58	32	-	2.179
Centro	3.618	1.589	66	18	10	-	5.301
Orinoquia	1.613	823	40	8	37	1	2.522
Pacifica	2.423	1.239	188	29	7	-	3.886
Total	**14.254**	**6.523**	**594**	**126**	**93**	**6**	**21.596**
	66%	30%	3%	1%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Tiempo de respuesta

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.495	2.041	138	22	12	-	7.708
Caribe	1.040	806	208	86	39	-	2.179
Centro	3.562	1.566	137	26	10	-	5.301
Orinoquia	1.585	840	47	6	42	2	2.522
Pacifica	2.421	1.209	210	24	21	1	3.886
Total	**14.103**	**6.462**	**740**	**164**	**124**	**3**	**21.596**
	65%	30%	3%	1%	1%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Amabilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	No Sabe / No Responde	Total
Andina	5.769	1.828	89	7	8	7	7.708
Caribe	1.179	835	112	29	23	1	2.179
Centro	3.891	1.333	56	14	5	2	5.301
Orinoquia	1.727	729	23	6	33	4	2.522
Pacifica	2.702	1.093	72	15	4	-	3.886
Total	**15.268**	**5.818**	**352**	**71**	**73**	**14**	**21.596**
	71%	27%	2%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 71% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente

Percepción por parte del ciudadano encuestado frente al servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	7.485	223	**7.708**
Caribe	1.807	372	**2.179**
Centro	5.146	155	**5.301**
Orinoquia	2.395	127	**2.522**
Pacifica	3.605	281	**3.886**
Total	**20.438**	**1.158**	**21.596**
	95%	5%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Un 95% de los ciudadanos encuestados a nivel nacional, considera como satisfactorio el servicio recibido y un 5% como insatisfactorio

Seguimiento a las ORIP que fueron calificadas como insatisfactorio por parte del ciudadano encuestado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Porcentaje Insatisfecho
Andina	Marinilla	31%
	Dosquebradas	11%
	Pereira	9%
	Medellín Zona Sur	8%
	Yarumal	6%
	Sopetrán	5%
	Turbo	3%
	Girardota	2%
	Yolombo	2%
	Caucasia	2%
	Santa Rosa de Cabal	1%
	Santuario	1%
	Medellin Zona Norte	1%
	Manizales	1%
	Frontino	1%
	Apartado	1%
Caribe	Barranquilla	82%
	Soledad	45%
	Cartagena	21%
	Valledupar	3%
	Sahagun	3%
	Cerete	2%
	Corozal	2%
	Monteria	1%

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento a las ORIP que fueron calificadas como insatisfactorio por parte del ciudadano encuestado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Porcentaje Insatisfecho
Centro	Bogota Zona Centro	47%
	Bogota Zona Sur	21%
	Miraflores	7%
	Cúcuta	6%
	Zipaquirá	6%
	Vélez	3%
	Duitama	3%
	Ibagué	2%
	Girardot	2%
	Málaga	1%
	Socorro	1%
	Piedecuesta	1%
Orinoquia	Villavicencio	54%
	San Vicente del Caguan	25%
	Orocue	15%
	Arauca	7%
	Puerto Asis	4%
	Paz de Ariporo	2%
	Mocoa	2%
	San Jose del Guaviare	1%

Fuente: Plataforma SISG

Seguimiento a las ORIP que fueron calificadas como insatisfactorio por parte del ciudadano encuestado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Porcentaje Insatisfecho
Pacifica	Pasto	80%
	Cali	26%
	Palmira	20%
	Quibdo	16%
	Santander de Quilichao	10%
	Popayan	8%
	Tulua	6%
	Samaniego	5%
	La Union	4%
	Barbacoas	2%
	Silvia	1%
	Tumaco	1%
	Sevilla	0,5%
	57	

Fuente: Plataforma SISG

Estas son las ORIP, distribuidas según su correspondiente Dirección Regional, que recibieron calificación negativa

Algunas observaciones de tipo insatisfactorio escritas por los ciudadanos encuestados

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN REGIONAL	OFICINA	OBSERVACION DEL SERVICIO
Caribe	SOLEDAD	Buenas Tardes!!! La presente es par que por favor me colaboren con un mal trato del funcionario Carlos Gutierrez, quien no me quiere entregarme copia de la notificación de la resolución No 019 del 25 de enero de 2019, la cual fue el 29 de marzo de 2019 y no me dijo que tenia 10 días hábiles para presentar reposición. Es una persona que trata muy mal a los usuarios ya que no colabora con la buena prestación del servicio, ahora me dice que para solicitar la copia debo presentar un escrito, donde para venir a la oficina me toca desplazarme desde muy lejos y mas dinero para el transporte.
	SOLEDAD	hace mucho calor, no tienen aire acondicionado en la oficina - no están prestando el servicio de certificados porque no tiene papel.
Centro	GIRARDOT	QUE PONGAN A ENTREGAR A LA FUNCIONARIA DIANA ISLENA RICO POR QUE ELLA LLEVA ONCE AÑOS DE ESTAR LABORANDO ACA EN LA ORIP DE GIRARDOT Y POR ORDENES DEL SRE REGISTRADOR Y LA SECREARIA Y TRABAJANDO LA FUNCIONARIA CON LA VENTANILLA TAPADA Y LE COGE MUCHO SUEÑO
Centro	BOGOTA ZONA CENTRO	los empleados se paran cada 5 minutos del puesto se van del puesto y chateando con el celular tarde hora y media para registrar
Centro	BOGOTA ZONA CENTRO	no es posible que le digan a uno que puede pasar en un mes por el nuevo certificado de tradición y libertad y que este tenga errores de ustedes cuya corrección le hace perder tiempo a causa de un error de ustedes como pueden quedar por fuera dos intervinientes en la escritura de un fideicomiso y escriban mal el apellido del principal
Centro	BOGOTA ZONA CENTRO	atención deficiente pese a hacer función publica
Centro	BOGOTA ZONA SUR	demorado
Centro	BOGOTA ZONA SUR	muy lenta
Andina	CAUCASIA	Buena atención pero pésimo por el sistema
Andina	SOPETRAN	muy mal sistema. las personas que atienden, muy buena atención y disposición.
Andina	PUERTO BERRIO	El servicio en la ORIP excelente pero en apostar muy deficiente, porque no tenían las claves pendientes para hacer transferencia.
Andina	FREDONIA	PORQUE EL CALIFICADOR DEVOLVIO EL DOCUMENTOS DOS VECES POR LO MISMO SIN JUSTA CAUSA.
Andina	PEREIRA	muy demorado
Orinoquia	VILLAVICENCIO	DEBERÍAN SUPRIMIR LOS KIOSCOS
Pacifica	CALI	BASE DE DATOS ERRADA KIOSKOS
Caribe	CARTAGENA	DEBE EXISTIR MAS HERRAMIENTAS QUE AYUDEN AL SERVIDOR A HACER MAS AGIL

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

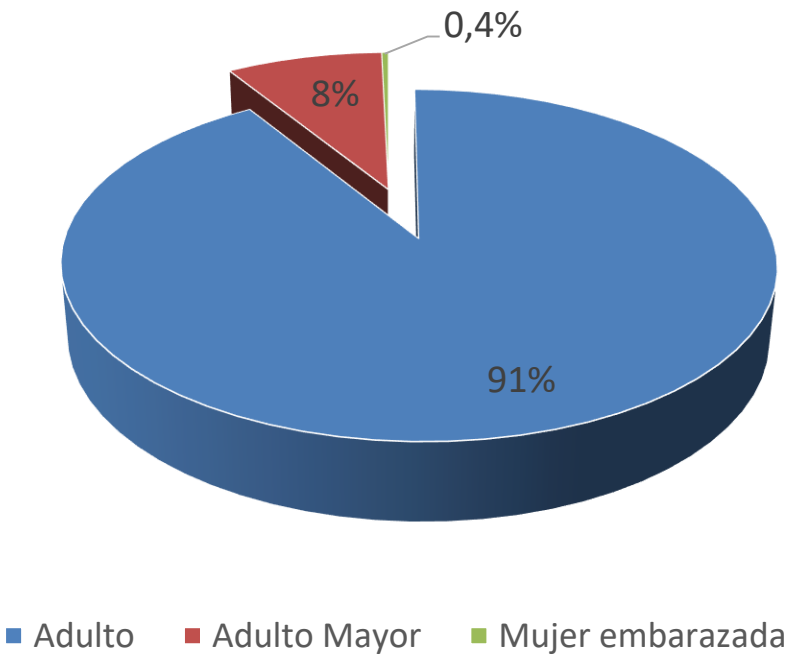
Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterizacion del Ciudadano	Porcentaje
Adulto	91%
Adulto Mayor	8%
Mujer embarazada	0,4%
Total	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Servicio Utilizado	Porcentaje
Servicio Registral	32%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	26%
Certificado de Tradicion y Libertad	20%
Consulta Indice de Propietario	13%
Servicio Notarial	7%
Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras	1%
Certificado de No Propiedad	0%
Servicio Curadurías	0%
Total	100%

Fuente: Plataforma SISG

De los servicios utilizados por los usuarios que frecuentan la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central, el 32% corresponde al Registral seguido de Otros (Correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero, etc.) con un 26%

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Calificación del servicio	Porcentaje
Excelente	95%
Bueno	5%
Total	**100%**

Calificación del lenguaje usado por los funcionarios de la OAC, según los ciudadanos encuestados

Calificación del lenguaje	Porcentaje
Excelente	94%
Bueno	6%
Total	**100%**

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

Calificación agilidad en la atención	Porcentaje
Excelente	96%
Bueno	4%
Regular	0,4%
Total	**100%**

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

Calificación calidad de la respuesta	Porcentaje
Excelente	93%
Bueno	6%
Regular	1%
Total	**100%**

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

Calificación tiempo de respuesta	Porcentaje
Excelente	95,57%
Bueno	3,69%
Regular	0,74%
Total	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Calificacion amabilidad en la atencion	Porcentaje
Excelente	98%
Bueno	2%
Total	**100,00%**

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

Satisfecho	99,63%
Insatisfecho	0,37%
Total	**100,00%**

El 99% de los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, perciben el servicio como satisfactorio

Fuente: Plataforma SISG