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

TERCER 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 tercer trimestre de 2019.

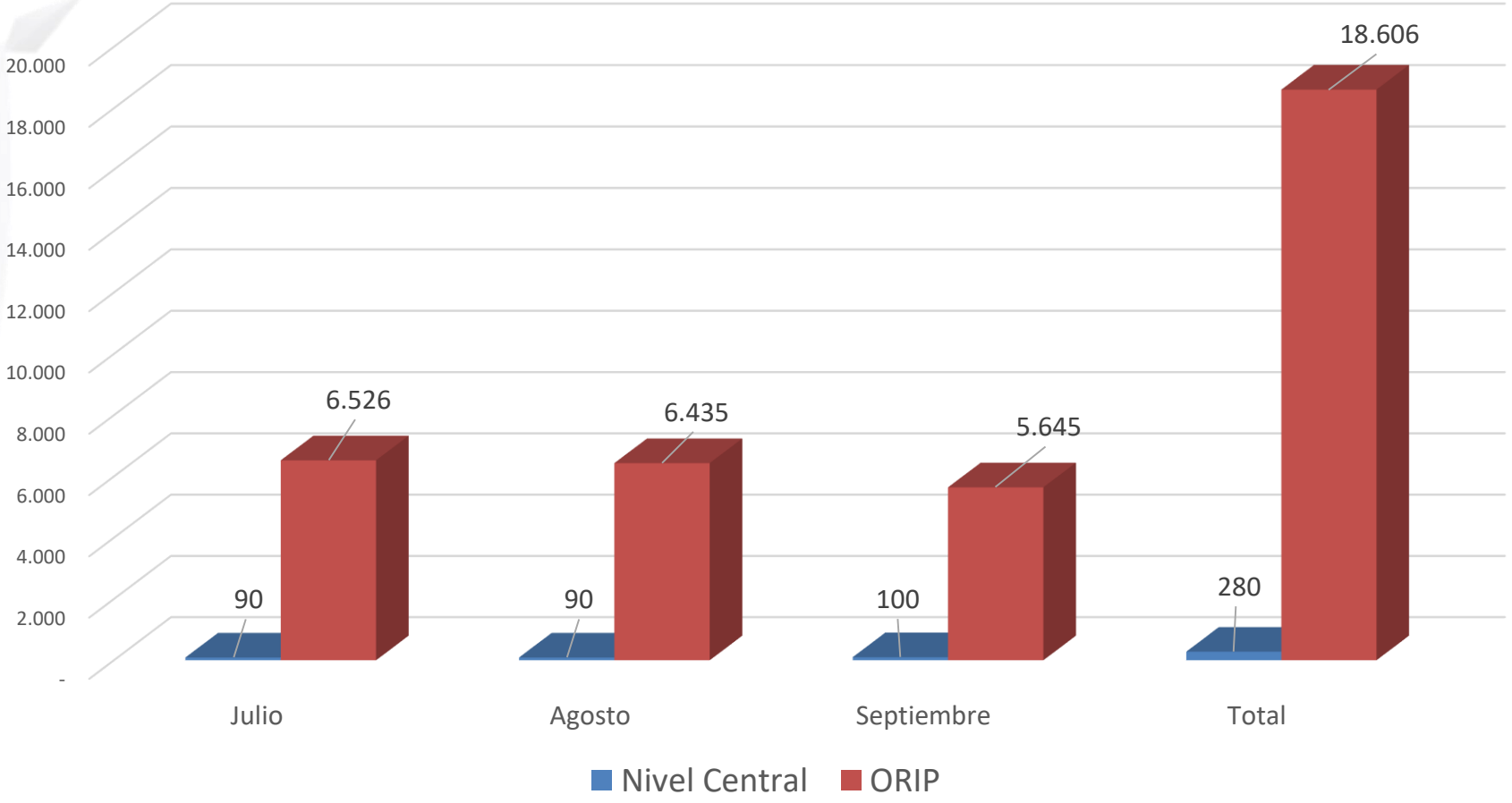
Para medir la retroalimentación de la participación ciudadana, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano, encuestas presenciales a diferentes ciudadanos. La muestra total fue de 280 encuestas aplicadas, distribuidas de la siguiente manera: julio 90, agosto 90 y septiembre 100.

Encuestas aplicadas a nivel nacional = 18.886

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas realizadas en el tercer trimestre 2019	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Nivel Central	90	90	100	280
ORIP	6.526	6.435	5.645	18.606
Total	**6.616**	**6.525**	**5.745**	**18.886**

Fuente: Plataforma SISG



Participación de las ORIP aplicando encuestas de percepción ciudadana 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	40	10	**80%**
Caribe	31	31	-	**100%**
Centro	69	34	35	**49%**
Orinoquia	18	17	1	**94%**
Pacifica	27	23	4	**85%**
Total	**195**	**145**	**50**	**74%**

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 tercer 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 18.606 encuestas, durante el tercer trimestre de 2019, distribuidas de la siguiente manera: julio 6.526, agosto 6.435 y septiembre 5.645.

Encuestas realizadas en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total encuestas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Andina	1.814	1.899	1.630	**5.343**
Caribe	1.144	1.206	1.025	**3.375**
Centro	1.611	1.465	1.185	**4.261**
Orinoquia	806	750	793	**2.349**
Pacifica	1.151	1.115	1.012	**3.278**
Total	**6.526**	**6.435**	**5.645**	**18.606**

Fuente: Plataforma SISG

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

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	40	4.932	307	32	13	4	2	13	**5.343**
Caribe	184	2.881	185	20	85	6	11	3	**3.375**
Centro	58	3.889	279	10	11	5	3	6	**4.261**
Orinoquia	55	2.130	119	18	18	1	2	6	**2.349**
Pacifica	88	2.939	181	29	32	3	5	1	**3.278**
Total	**425**	**16.771**	**1.071**	**109**	**159**	**19**	**23**	**29**	**18.606**
	2%	90%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 90% 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

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	17	2.225	30	114	2	7	2.947	1	**5.343**
Caribe	17	1.252	28	89	13	5	1.971	0	**3.375**
Centro	10	1.294	11	24	1	42	2.879	0	**4.261**
Orinoquia	3	558	22	82	0	7	1.677	0	**2.349**
Pacifica	15	1.042	75	358	25	12	1.750	1	**3.278**
Total	**62**	**6.371**	**166**	**667**	**41**	**73**	**11.224**	**2**	**18.606**
	0%	34%	1%	4%	0%	0%	60%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 60% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral

Calificación del servicio recibido en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	6	15	80	1.147	4.095	**5.343**
Caribe	30	102	227	1.417	1.599	**3.375**
Centro	15	13	220	1.022	2.991	**4.261**
Orinoquia	8	10	31	724	1.576	**2.349**
Pacifica	7	13	112	1.026	2.120	**3.278**
Total	**66**	**153**	**670**	**5.336**	**12.381**	**18.606**
	0%	1%	4%	29%	67%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98%	2%	100%
Caribe	89%	11%	100%
Centro	94%	6%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	96%	4%	100%
Total	**95%**	**5%**	**100%**

El 95% 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

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	2	4	45	1.256	4.036	**5.343**
Caribe	15	35	187	1.447	1.691	**3.375**
Centro	10	9	59	908	3.275	**4.261**
Orinoquia	7	4	15	708	1.615	**2.349**
Pacifica	3	6	36	985	2.248	**3.278**
Total	**37**	**58**	**342**	**5.304**	**12.865**	**18.606**
	0%	0%	2%	29%	69%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 69% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	93%	7%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	99%	1%	100%
Total	**98%**	**2%**	**100%**

El 98% 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
Andina	3	6	85	1.234	4.015	**5.343**
Caribe	33	86	256	1.385	1.615	**3.375**
Centro	13	14	88	965	3.181	**4.261**
Orinoquia	8	8	32	733	1.568	**2.349**
Pacifica	9	7	109	947	2.206	**3.278**
Total	**66**	**121**	**570**	**5.264**	**12.585**	**18.606**
	0%	1%	3%	28%	68%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 68% 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	98%	2%	100%
Caribe	89%	11%	100%
Centro	97%	3%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	96%	4%	100%
Total	**96%**	**4%**	**100%**

El 96% de los usuarios calificó la agilidad de la atención 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	4	7	80	1.302	3.950	**5.343**
Caribe	34	81	220	1.430	1.610	**3.375**
Centro	13	14	68	958	3.208	**4.261**
Orinoquia	9	5	20	728	1.587	**2.349**
Pacifica	7	4	119	987	2.161	**3.278**
Total	**67**	**111**	**507**	**5.405**	**12.516**	**18.606**
	0%	1%	3%	29%	67%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 67% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98%	2%	100%
Caribe	90%	10%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	96%	4%	100%
Total	**96%**	**4%**	**100%**

El 96% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta 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
Andina	11	25	107	1.319	3.881	**5.343**
Caribe	51	91	261	1.384	1.588	**3.375**
Centro	15	17	81	1.022	3.126	**4.261**
Orinoquia	9	7	31	747	1.555	**2.349**
Pacifica	11	11	157	938	2.161	**3.278**
Total	**97**	**151**	**637**	**5.410**	**12.311**	**18.606**
	1%	1%	3%	29%	66%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 66% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	97%	3%	100%
Caribe	88%	12%	100%
Centro	97%	3%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	95%	5%	100%
Total	**95%**	**5%**	**100%**

El 95% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido 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
Andina	4	3	55	1.156	4.125	**5.343**
Caribe	34	63	150	1.408	1.720	**3.375**
Centro	11	11	56	858	3.325	**4.261**
Orinoquia	6	6	17	651	1.669	**2.349**
Pacifica	4	2	53	920	2.299	**3.278**
Total	**59**	**85**	**331**	**4.993**	**13.138**	**18.606**
	0%	0%	2%	27%	71%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	93%	7%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	98%	2%	100%
Total	**97%**	**3%**	**100%**

El 97% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio**

Nivel de satisfacción general percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	5.179	164	5.343
Caribe	2.920	455	3.375
Centro	4.090	171	4.261
Orinoquia	2.296	53	2.349
Pacifica	3.089	189	3.278
Total	**17.574**	**1.032**	**18.606**
	94%	**6%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Porcentaje Satisfecho	Porcentaje Insatisfecho	Total
Andina	97%	3%	100%
Caribe	87%	13%	100%
Centro	96%	4%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	94%	6%	100%
Total	**94%**	**6%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

El 94% de los usuarios calificó el nivel de satisfacción general percibido en la ORIP como **Satisfactorio**

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho
Andina	Armenia	6	65	9%
	Caucasia	3	147	2%
	Dosquebradas	46	108	43%
	Girardota	4	143	3%
	Manizales	2	172	1%
	Marinilla	69	259	27%
	Medellin Sur	2	184	1%
	Pererira	16	256	6%
	Santa Fé de Antioquia	4	51	8%
	Santuario	1	99	1%
	Segovia	1	168	1%
	Yarumal	10	202	5%
12	**Total**	**164**	**1.854**	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho	
Caribe	Aguachica	5	169	3%	
	Barranquilla	250	274	91%	←
	Cartagena	51	151	34%	←
	Cerete	1	39	3%	
	Chimichagua	3	55	5%	
	El Banco	1	24	4%	
	Lorica	51	146	35%	←
	Maicao	2	269	1%	
	Sahagún	6	219	3%	
	San Juan del Cesar	1	13	8%	
	Simiti	1	175	1%	
	Sincelejo	48	206	23%	←
	Soledad	33	146	23%	←
	Valledupar	2	252	1%	
14	**Total**	**455**	**2.138**		

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho	
Centro	Bogota Zona Sur	77	196	39%	←
	Cucuta	21	264	8%	←
	Duitama	3	24	13%	←
	Fresno	1	207	0%	
	Girardot	31	201	15%	←
	Honda	1	47	2%	
	Ibague	5	127	4%	
	Melgar	2	147	1%	
	Montelibano	2	82	2%	
	San Vicente del Chucuri	2	186	1%	
	Socorro	1	192	1%	
	Tunja	2	258	1%	
	Zipaquira	23	332	7%	←
13	**Total**	**171**	**2.263**		

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho	
Orinoquia	Arauca	3	82	4%	
	Florencia	1	253	0%	
	Leticia	1	131	1%	
	Miraflores	3	79	4%	
	Orocue	2	60	3%	
	Puerto Asis	1	32	3%	
	San Jose del Guaviare	2	278	1%	
	San Vicente del Caguan	1	156	1%	
	Villavicencio	38	238	16%	←
	Yopal	1	259	0%	
10	**Total**	**53**	**1.568**		

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP por Región

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho	
Pacifica	Buga	1	96	1%	
	Cali	59	210	28%	←
	La Union	1	167	1%	
	Palmira	37	258	14%	←
	Pasto	50	168	30%	←
	Popayan	17	233	7%	←
	Santander de Quilichao	13	123	11%	←
	Silvia	1	66	2%	
	Tulua	9	203	4%	
	Tumaco	1	171	1%	
10	**Total**	**189**	**1.695**		

Fuente: Plataforma SISG

Resumen de las ORIP con los porcentajes más altos de insatisfacción

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	ORIP	Insatisfecho	Encuestas realizadas ORIP	Porcentaje Insatisfecho	
Andina	Dosquebradas	46	108	43%	←
	Marinilla	69	259	27%	←
	Armenia	6	65	9%	
	Pererira	16	256	6%	
	Yarumal	10	202	5%	
Caribe	Barranquilla	250	274	91%	←
	Lorica	51	146	35%	
	Cartagena	51	151	34%	
	Sincelejo	48	206	23%	
	Soledad	33	146	23%	
	San Juan del Cesar	1	13	8%	
	Chimichagua	3	55	5%	
Centro	Bogota Zona Sur	77	196	39%	←
	Girardot	31	201	15%	
	Duitama	3	24	13%	
	Cucuta	21	264	8%	
	Zipaquira	23	332	7%	
Orinoquia	Villavicencio	38	238	16%	
Pacifica	Pasto	50	168	30%	←
	Cali	59	210	28%	←
	Palmira	37	258	14%	
	Santander de Quilichao	13	123	11%	
	Popayan	17	233	7%	

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de las quince ORIP con los porcentajes más altos de insatisfacción

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

N°	Dirección Regional	ORIP	Porcentaje Insatisfecho	Principales motivos
1	Caribe	Barranquilla	91%	Según los datos recolectados por medio de la encuesta, los ciudadanos se quejaron por el servicio recibido, la claridad del lenguaje usado, la agilidad en la atencion, en el tiempo de respuesta y la amabilidad en la atención. Solicitan una "mejor capacidad en los funcionarios"
2	Andina	Dosquebradas	43%	Los usuarios solicitan mas eficiencia en la revisión y entrega de documentos ya que el tiempo de respuesta es muy alto generando un tramite demorado, reactivar el datafono, entre otros
3	Centro	Bogotá Zona Sur	39%	Los usuarios solicitan mas amabilidad, se dirigen de forma tosca al ciudadano, ser más eficientes, costo alto de registro, ampliar horario de atención, informadores, mantenimiento en las instalaciones, mejorar el personal y se quejan de un mal servicio.
4	Caribe	Lorica	35%	Los usuarios solicitan colocar mas personal para la atención y tocar esperar mucho tiempo para ser atendido.
5	Caribe	Cartagena	34%	Los usuarios solicitan mejorar la atención al usuario en temas de agilidad, mejorar la infraestructura (aire acondicionado, baños, agua, etc.), mas amabilidad y mejorar la atención a los clientes
6	Pacifica	Pasto	30%	Los usuarios solicitan mejorar el tiempo de respuesta y las instalaciones , más funcionarios, capacitar a los funcionarios, cumplir con los 10 días hábiles y una atención personalizada no por medio del vigilante.
7	Pacifica	Cali	28%	Los usuarios expresan que la base de datos de los kioskos esta errada, demora en la entrega de documentos y correcciones.
8	Andina	Marinilla	27%	Los usuarios solicitan que coloquen un datafono y mas personal en taquilla
9	Caribe	Sincelejo	23%	Los usuario solicitan un aire acondicionado, mas personal atendiendo en las ventanillas, sillas y expresan que hay una demora en la entrega de documentos y mucho error al momento de calificar
10	Caribe	Soledad	23%	Los usuarios indican que el punto de pago de supergiros es muy lejos de la oficina, que atiendan todo el día y no solo medio día, que es muy demorado y no tienen sistema.
11	Orinoquia	Villavicencio	16%	Los usuarios expresan que el servicio de las cajas es malo, el sistema falla mucho y el poco personal no da abasto, que la entrega de documentos sea en jornada continua, modernizar el sistema, que la atención jurídica sea todos los días y demoras en la entrega de documentos.
12	Centro	Girardot	15%	Los usuarios expresan que hay pocos funcionarios atendiendo las ventanillas.
13	Pacifica	Palmira	14%	Los usuarios expresan que existe mucha demora para entregar los documentos
14	Centro	Duitama	13%	Los usuarios expresan que se deberían mejorar los tiempos de respuesta
15	Pacifica	Santander de Quilichao	11%	Los usuarios solicitan mas sillas, cajeros e indican que es un proceso demorado.

Direccion Regional	ORIP Porcentaje Insatisfecho (15 mas criticas)
Caribe	5
Pacifica	4
Centro	3
Andina	2
Orinoqua	1
Total	**15**

Fuente: Plataforma SISG

Retroalimentación por parte de los ciudadanos encuestados frente al servicio recibido (Se transcribe algunas de las observaciones presentadas)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA	OBSERVACIONES
SOLEDAD	QUE COLOQUEN UN PUNTO DE PAGO MAS CERCA EL SUPERGIROS ES MUY RETIRADO DE LA OFICINA
GIRARDOT	SE NECESITA DE MAS PERSONAL ACA EN LA ORIPDE GIRADOT
BOGOTA ZONA SUR	MAS AMABILIDAD
BOGOTA ZONA SUR	MUY TOSCA PARA DIRIGIRSE A UNO
BOGOTA ZONA SUR	EL TRAMITE MUY DEMORADO
BOGOTA ZONA SUR	VALE MUCHO LA CONSULTA
BOGOTA ZONA SUR	SER MAS EFICIENTES
BOGOTA ZONA SUR	SE DEBEN COLOCAR LOS TURNOS PARA EVITAR INCONVENIENTES CON LOS USUARIOS
BOGOTA ZONA SUR	SEAN LAS COSAS MAS RÁPIDAS, MEJORAR INFORMACIÓN, LOS VIGILANTES MAS ATENTOS
BOGOTA ZONA SUR	PONER TURNOS
BOGOTA ZONA SUR	nadie lo atiende
BOGOTA ZONA SUR	MAS INFORMACION Y ORGANIZACION
BOGOTA ZONA SUR	QUE SE CUMPLAN LOS TIEMPOS QUE DAN PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO SOLICITADO
BOGOTA ZONA SUR	MAS CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN Y EFICACIA PARA SER RESPONDIDO
BOGOTA ZONA SUR	AGILIDAD EN LOS PROCESOS- CUMPLIMIENTO EN SU FECHAS ESTIPULADAS FRENTE A PROCESOS
BOGOTA ZONA SUR	MEJORAR TIEMPOS DE SERVICIO Y LOS DÍAS DE ATENCION
BOGOTA ZONA SUR	SE DEBERIAN AMPLIAR LOS HORARIOS Y AGILIZAR LOS PROCESOS
BOGOTA ZONA SUR	mayor orden en la recepción de documentos y agilidad en solución a inconvenientes causados por la oficina de registro
BOGOTA ZONA SUR	ARREGLAR MAQUINAS Y TENGAN BUEN ESTADO
BOGOTA ZONA SUR	MAYOR CLARIDAD EN LOS REQUISITOS PARA REALIZAR LOS TRAMITES
BOGOTA ZONA SUR	MEJORAR EL SERVICIO D E INFORMACION
BOGOTA ZONA SUR	CARTELERAS INFORMATIVAS, MEJORAR INSTALACIONES
BOGOTA ZONA SUR	QUE LO MEJOREN
BOGOTA ZONA SUR	SER MAS EFICIENTES
BOGOTA ZONA SUR	DEBE HABER BUENA ORGANIZACIÓN Y ESPECIFICACIÓN EN EL TEMA
BOGOTA ZONA SUR	TIENEN BUEN SISTEMA VIRTUAL, PERO ES MUY DEMORADO FALLOS EN LA PLATAFORMA VIRTUAL
BOGOTA ZONA SUR	DEBERÍAN MEJORAR EL SERVICIO EN SUS 5 ASPECTOS
BOGOTA ZONA SUR	2 MESES Y MEDIO CON ESE PROBLEMA MAL SERVICIO
BOGOTA ZONA SUR	FALTA DE RESPUESTA RÁPIDA Y EFICAZ, CLARA
BOGOTA ZONA SUR	MEJORAR ORGANIZACIÓN E INFORMACION
BOGOTA ZONA SUR	MEJORAR LABOR DEL PERSONAL
BOGOTA ZONA SUR	AGILIZAR LOS PROCESOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LOS TRAMITES
BOGOTA ZONA SUR	CAMBIAR LA ATENCIÓN DEL MODULO 9
BOGOTA ZONA SUR	MEJORAR LA ATENCION DEL MODULO 9 AMPLIAR HORARIOS SESIÓN JURÍDICA Y QUE SEA PERSONALIZADA Y CON CALIDAD
BOGOTA ZONA SUR	MAL SERVICIO
BOGOTA ZONA SUR	LOS TURNOS, QUE FLUYA MAS LOS FUNCIONARIOS
BOGOTA ZONA SUR	MAS EFICIENCIA POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS
BOGOTA ZONA SUR	MAS RÁPIDO EL SERVICIO
BOGOTA ZONA SUR	SEA MAS RAPIDO
BOGOTA ZONA SUR	MAS RAPIDO
BOGOTA ZONA SUR	ES UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL PUBLICO, DEBE TENER AL MENOS SERVICIOS DE BAÑO
BOGOTA ZONA SUR	ORGANIZACIÓN DE TURNOS PARA MÓDULOS
BOGOTA ZONA SUR	DEFICIENCIA DE PERSONAL
BOGOTA ZONA SUR	SISTEMA DE NUMERACIÓN Y ORGANIZACION

Fuente: Plataforma SISG

Retroalimentación por parte de los ciudadanos encuestados frente al servicio recibido (Se transcribe algunas de las observaciones presentadas)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INIRIDA	mejorar la sala de atención al usuario no hay sillas ni aire acobndiucionado
INIRIDA	FALTAN SILLAS ATENCION USUARIO Y UN AIRE ACONDICIONADO
INIRIDA	NO HAY SILLAS NI UN AIRE ACONDICIONADO DE RESTO TODO MUY BIEN
INIRIDA	falta aire acondicionado en el area de ventanilla
PAZ DE ARIPORO	FELICITO AL PERSONAL QUE ATIENDE EN LA OFICINA DE PAZ DE ARIPORO POR SU EXCELENTE SERVICIO
PAZ DE ARIPORO	Felicitaciones buenas instalaciones, buen personal.
PAZ DE ARIPORO	Siempre me han atendido bien
PAZ DE ARIPORO	QUE EL PAGO DEL SERVICIO SE HAGA EN LA OFICINA DE REGISTRO
PAZ DE ARIPORO	FALTA SEÑALIZACIÓN PARA SABER SI ESTA ABIERTO O CERRADO
YOPAL	SILLAS Y SEXTA PARA LA BASURA
YOPAL	EXCELENTE SERVICIO
YOPAL	SILLAS Y TINTO , AGUA. ES MUY AMABLE
YOPAL	CESTA DE BASURA . ,MAS SILLAS
YOPAL	MAS ESPACIO Y SILLAS
YOPAL	MAS SILLAS , CANECAS PARA LA BASURA
YOPAL	MAS SILLAS EN LA SALA , DISPENSADOR DE AGUA, QUE EL TRAMITE REGISTRAL SEA MAS RÁPIDO YA QUE MAS DE 15 DÍAS ES MUCHO TIEMPO.
YOPAL	COLOCAR PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	NO HAY PUNTO ECOLÓGICO, FALTAN SILLAS, HAY HUMEDAD EN LA PARED
YOPAL	SE NECESITAN MAS SILLAS PARA LA COMODIDAD DE LOS USUARIOS, Y UNA PAPELERA
YOPAL	AGUA, BASURERA -CANECA , RECICLAJE
YOPAL	TITO , POR LO DEMÁS EXCELENTE
YOPAL	MAS SILLAS Y , TELEVISIÓN.
YOPAL	MAYOR ILUMINACIÓN. MAS SILLAS
YOPAL	OTRO MODULO DE ATENCIÓN, FILTRO DE AGUA, MAS SILLAS
YOPAL	FALICITAR SILLAS
YOPAL	FALTAN SILLAS, PAPELERA BU SON DE SUGERENCIAS
YOPAL	DISPENSADOR DE AGUA POTABLE
YOPAL	MEJORAR LOS TIEMPOS DE ENTREGA
YOPAL	MAS SILLAS EN EL SALÓN POR FAVOR
YOPAL	SILLLAS
YOPAL	SILLETERIA
YOPAL	MAS SILLAS
YOPAL	BASURERA
YOPAL	SE REQUIEREN MAS SILLAS, UN PUNTO ECOLÓGICO, UNA PERSONA PARA ORIENTACION
YOPAL	SE DEBE MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA. ADICIONAR MAS MODULOS DE ATENCION
YOPAL	PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	DOTAR EL LUGAR DE MAS SILLAS, UN BAÑO , DISPENSADOR DE AGUA, QUE EL LUGAR SEA PINTADO , DISPONER DE AGUA, CAFÉ, AROMÁTICA.
YOPAL	PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	AGUA
YOPAL	PUNTO ECOLÓGICO, AGUA Y/O DISPENSADOR DE AGUA , TV PARA QUE LA ESPERA SEA AGRADABLE CON DOCUMENTOS INFORMATIVOS.
YOPAL	HACEN FALTA SILLAS, MEJORA EN LAS PAREDES
YOPAL	PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	FALTAN UN DISPENSADOR DE AGUA
YOPAL	MAS SILLAS,PALERA BASURERA, DISPENSADOR DE AGUA
YOPAL	PUNTO ECOLÓGICO, Y MAS SILLAS
YOPAL	COMODIDAD, MAS SILLAS
YOPAL	MAS SILLAS
YOPAL	AGUA CRISTAL, PAPELERÍA, MAS SILLAS, RENOVAR CARTELERAS
YOPAL	SILLAS Y PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	DISPENSADOR DE AGUA
YOPAL	FALTAN UN PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	PUNTO ECOLOGICO
YOPAL	CAMBIO DE INSTALACIONES
YOPAL	SILLAS, EXCELENTE SERVICIO
YOPAL	CANECA DE BASURA, DISPENSADOR DE AGUA
YOPAL	PUNTO ECOLOGICO

Fuente: Plataforma SISG

Retroalimentación por parte de los ciudadanos encuestados frente al servicio recibido (Se transcribe algunas de las observaciones presentadas)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		PEREIRA	hablo muy rápido y no me permitió tomar nota, no le entendí nada, nada de lo que me explico y hace sentir a las personas que son brutas.
DOSQUEBRADAS	que sean mas eficientes en la revision y entrega de documentos	PEREIRA	tuve muchos obstáculos para obtener un certificado especial de tradición especial, debería ser mas eficiente.
DOSQUEBRADAS	que sean mas ágil el tiempo de respuesta, MUY DEMORADOS	PEREIRA	demasiado tiempo de respuesta para un solo tramite.
DOSQUEBRADAS	es muy demorado los tramites de esta oficina	PEREIRA	deben actualizar su servidor para que nunca digan que se cayó el sistema, que no hay línea y respetar la ley de atención para mayores de 60,
DOSQUEBRADAS	me gusta que haya jornada continua	PEREIRA	deficiente atención por parte de el funcionario
DOSQUEBRADAS	Reactivar el pago por medio de DATAFONO, tarjeta credito y debito	PEREIRA	la usuaria manifestó: " que los funcionarios que atiendan sean cordiales y sepan que hay personas esperando atención que al menos miren que cantidad de personas hay para atender."
DOSQUEBRADAS	que sea mas rápido el despacho	ARMENIA	QUE EL CERTIFICADO SE PUEDA SACAR EN LA OFICINA DE REGISTRO DIRECTAMENTE CUANDO EL SERVIDOR SE CAIGA
DOSQUEBRADAS	que la respuesta en cuanto a documentación sean mas ágiles y así mejorara el servicio	ARMENIA	LOS FUNCIONARIOS DE CAJA SON MUY AMABLES, QUIEN REALIZA LAS CORRECCIONES MUY LENTO PARA ENTREGAR EL DOCUMENTO DEFINITIVO - 10 DIAS PARA RESPONDER NEGATIVAMENTE NO ES UN BUEN SERVICIO
DOSQUEBRADAS	mejorar la calidad del servicio, me decían que para tal día y me toco venir varias veces, gracias al celador me regalo el teléfono y me consulto varias veces. gracias señor celador Alvaro Monroy O 3157683913	ARMENIA	Realmente este tramite lo estoy tratando de resolver desde el mes de mayo del 2019 y estamos a agosto del 2019 y aun no se ha resuelto porque cada vez la abogada me lo devuelve requiriendo algo mas.
DOSQUEBRADAS	mejorar tiempo de respuesta	ARMENIA	LAS PERSONAS QUE CALIFICAN DEBEN LEER LOS DECRETOS ANTES DE MENCIONARLOS EN LAS NOTAS DEVOLUTIVAS, NO HAY CONGRUENCIA EN EL TRAMITE Y VIGENCIA DE DOCUMENTOS LEGALES - INTERPONE RECURSO - TURNO 2019-280-6-11557
DOSQUEBRADAS	utilizar datafonos para el pago de los documentos se facilita el servicio	ARMENIA	CON EL TURNO 16396 EN CAJA 3 SE EVIDENCIO QUE LOS DOCUMENTOS A RADICAR HABÍAN QUEDADO MAL TURNADOS, PERO LA SEÑORA REGISTRADORA NO AUTORIZO ANULAR LOS DOCUMENTOS
DOSQUEBRADAS	muy buena atención y explicación de parte del personal, TENER MEJOR ACCESO Y PARQUEADERO	CUCUTA	Falta de conocimiento sobre los registros
DOSQUEBRADAS	MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS	CUCUTA	Estaba mejor el sistema antes de implementar los kioscos
DOSQUEBRADAS	Agilizar la entrega de escrituras	CUCUTA	Mejorar en la forma de liquidar.
DOSQUEBRADAS	malo el servicio una escritura desde 13 de agosto al 5 de septiembre y no esta y son las 9 am y el funcionario no llega pésimo la agilidad del proceso	CUCUTA	Se le sugiere a la entidad realizar curso de servicio al cliente a los funcionarios.
DOSQUEBRADAS	que haya kioskos para sacar certificados a nivel nacional	CUCUTA	Disminuir los errores de digitación de los funcionarios.
DOSQUEBRADAS	mejorar los tiempos de respuesta para correcciones de certificados	CUCUTA	Mejorar el sistema.
MARINILLA	Mas personal en taquilla y que coloquen el datáfono.	CUCUTA	El funcionario abandono el puesto de atención por un largo tiempo.
MARINILLA	Mas personal en taquilla.	TUMACO	se califica este servicio malo porque solicite certificado de libertadad y tradicion imprimio el cerficicado en mal estado (motivo impresora en mal estado, se solicita hacer mantenimeto correctivo para que se pueda prestar un buen servicio)
MARINILLA	Mas personal en taquilla		
MARINILLA	Mas personal para taquilla		

Fuente: Plataforma SISG

Retroalimentación por parte de los ciudadanos encuestados frente al servicio recibido (Se transcribe algunas de las observaciones presentadas)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PASTO	dar mas información al usuario del proceso de registro
PASTO	cumplir con los 10 dias habiles
PASTO	demora en la entrega de documentos
PASTO	la atención personalizada no por medio del vigilante
VILLAVICENCIO	QUE LA ENTREGA DE DOCUMENTOS SEA EN JORNADA CONTÍNUA.
VILLAVICENCIO	EL SERVICIO DE LAS CAJAS ES MALO, EL SISTEMA FALLA MUCHO Y EL POCO PERSONAL NO DA BASTO CON TANTA GENTE QUE VIENE.
VILLAVICENCIO	SE SOLICITA QUE EL HORARIO DE CORRESPONDENCIA, CUMPLA CON EL MISMO HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE REGISTRO.
VILLAVICENCIO	PUES EN REALIDAD QUE EL SISTEMA QUE A TODA HORA SE CAE
VILLAVICENCIO	EL TIEMPO DE RESPUESTA ES POR EL MISMO SISTEMA, MEJOREN EL SISTEMA, TOMA MUCHO TIEMPO AL ESPERAR Y CON UN BEBÉ.
VILLAVICENCIO	MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, MODERNICEN EL SISTEMA PORQUE NOS TOCA ESPERAR HASTA 4 HORAS PARA REGISTRAR LA ESCRITURA.
VILLAVICENCIO	RECOMENDAMOS MEJOR ATENCIÓN DE LA FUNCIONARIA MORENA ROBUSTA, BUSCAR SOLUCIONES PARA QUE RECIBAN VARIAS ESCRITURAS. NO ESPERAR.
VILLAVICENCIO	QUE NO DEJEN EXCUSAS POR LA FALTA DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO.
VILLAVICENCIO	MEJORAR EL SERVICIO DEL INTERNET.
VILLAVICENCIO	QUE LA RADICACIÓN DE CORRECCIONES SEA TODOS LOS DIAS, TODO EL DÍA.
VILLAVICENCIO	QUE LA ATENCIÓN JURÍDICA SEA TODOS LOS DÍAS.
VILLAVICENCIO	QUE LOS FUNCIONARIOS QUE RECIBEN DOCUMENTOS HAGAN RESPETAR LA FILA.
VILLAVICENCIO	POR FAVOR QUE EL FUNCIONARIO ATIENDA A LA 08:00 EN PUNTO, MUCHA DEMORA.
VILLAVICENCIO	SIENDO HORARIO CONTINUO DEBERÍA HABER UNA PERSONA A CARGO DE 1 A 2 PM, PARA DAR SERVICIO A LAS PERSONAS QUE ACUDIMOS EN ÉSTE HORARIO.
VILLAVICENCIO	CUANDO RADICÓ LA EP, CASI A LA HORA DEL ALMUERZO, SÓLO DEJAN UNA CAJA PARA ATENDER , SE SUPONE QUE ES JORNADA CONTINUA.
VILLAVICENCIO	MUCHA DEMORA EN EL SERVICIO, ADEMÁS CHATEAN MUCHO.
VILLAVICENCIO	HA MEJORADO EL SERVICIO PERO DEBERÍA ESTAR MEJOR.
VILLAVICENCIO	COLOCAR UNA PERSONA MAS AGIL Y RESPETUOSA
VILLAVICENCIO	POR FAVOR LOS FUNCIONARIOS NO HABLEN POR CELULAR.
VILLAVICENCIO	COLOCAR OTRA PERSONA MÁS ÁGIL
VILLAVICENCIO	COLOCAR PERSONAS AMABLES Y ÁGILES
VILLAVICENCIO	POR FAVOR AGILIDAD EN CAJA
VILLAVICENCIO	POR FAVOR COLOCAR EN VARIOS O DIFERENTES SITIOS DE LA CIUDAD
VILLAVICENCIO	HACER ATENCIÓN A LA HORA ESTABLECIDA Y DE MANERA PERSONAL
POPAYAN	tramite de registro que sea mas rapido
POPAYAN	mejorar agilidad en atencion
POPAYAN	amabilidad y agilidad en la prestación del servicio en ventanillas
POPAYAN	Realizar atención del servicio prestado
POPAYAN	Más amabilidad
POPAYAN	que si se van a ausentar o tomar café o algo que vayan una por una y no dejar desatendidos los módulos
POPAYAN	sobre la calificación de documentos pésima por muchos inconsistencias en sentido de entrega muy mal de documentos equivocaciones en nombres, matriculas, apellidos, no han tomado medidas en esto por que sigue igual
MANIZALES	MUY LENTO EL SERVICIO DEL KIOSKO, POR FAVOR PONER MAS KIOSKOS.
TUNJA	Deberian tener mas funcionarios para hacer más rápido las diligencias
CARTAGENA	CLARIDAD EN LAS DEVOLUCIONES
CARTAGENA	DEMORADO EL SERVICIO
CARTAGENA	MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN TEMAS DE AGILIDAD Y RÁPIDA RESPUESTA
CARTAGENA	EL TIEMPO DEL USUARIO ES IMPORTANTE
CARTAGENA	MEJOR ATENCIÓN A LOS CLIENTES, MAS AMABILIDAD
CARTAGENA	MUCHO CALOR
BARRANQUILLA	mejor capacidad en los funcionarios
SANTANDER DE QUILICHAO	fatan mas cajeras y sillas
SANTANDER DE QUILICHAO	falta silleteria y mas gente para laborar

Fuente: Plataforma SISG

Retroalimentación por parte de los ciudadanos encuestados frente al servicio recibido (Se transcribe algunas de las observaciones presentadas)

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SANTANDER DE QUILICHAO	falta una persona mas en caja, para evitar la demora en la cola
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita mas personal en caja
SANTANDER DE QUILICHAO	mas personal en caja
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita mas personal para atender usuarios
SANTANDER DE QUILICHAO	falta mas personal en caja , es un poco demorado el registro, gracias
SANTANDER DE QUILICHAO	se debe contratar mas personal en caja
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita otra persona en el area de caja para un mejor servicio
SANTANDER DE QUILICHAO	faltan sillas
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita mas gente para trabajar en caja, un poco demorado el servicio
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita un turnero y mas personal
SANTANDER DE QUILICHAO	se necesita mas personal en caja para una mejor atencion al usuario
TULUA	siempre que vengo despues de hacer 20 minutos de fila se daña la maquina del kiosko y me toca volver a hacer fila
PALMIRA	FUE GENERADO POR REVAL
PALMIRA	FUE GENERADO POR REVAL
HONDA	OJALA RECIBIERAN EL PAGO DEL REGISTRO POR OTROS MEDIOS DE PAGO NO SOLO POR GANA GANA
SINCELEJO	mucho calor
SINCELEJO	faltan mas personas en ventanilla
SINCELEJO	hace mucho calor
SINCELEJO	falta ventilacion
SINCELEJO	hace calor
SINCELEJO	no cumplen con la entrega de los documentos
SINCELEJO	INCUMPLEN CON LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS
SINCELEJO	NO ENTREGAN LAS ESCRITURAS EN EL TIEMPO
LORICA	toca esperar mucho tiempo
CERETE	agilidad en tiempo de respuesta

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

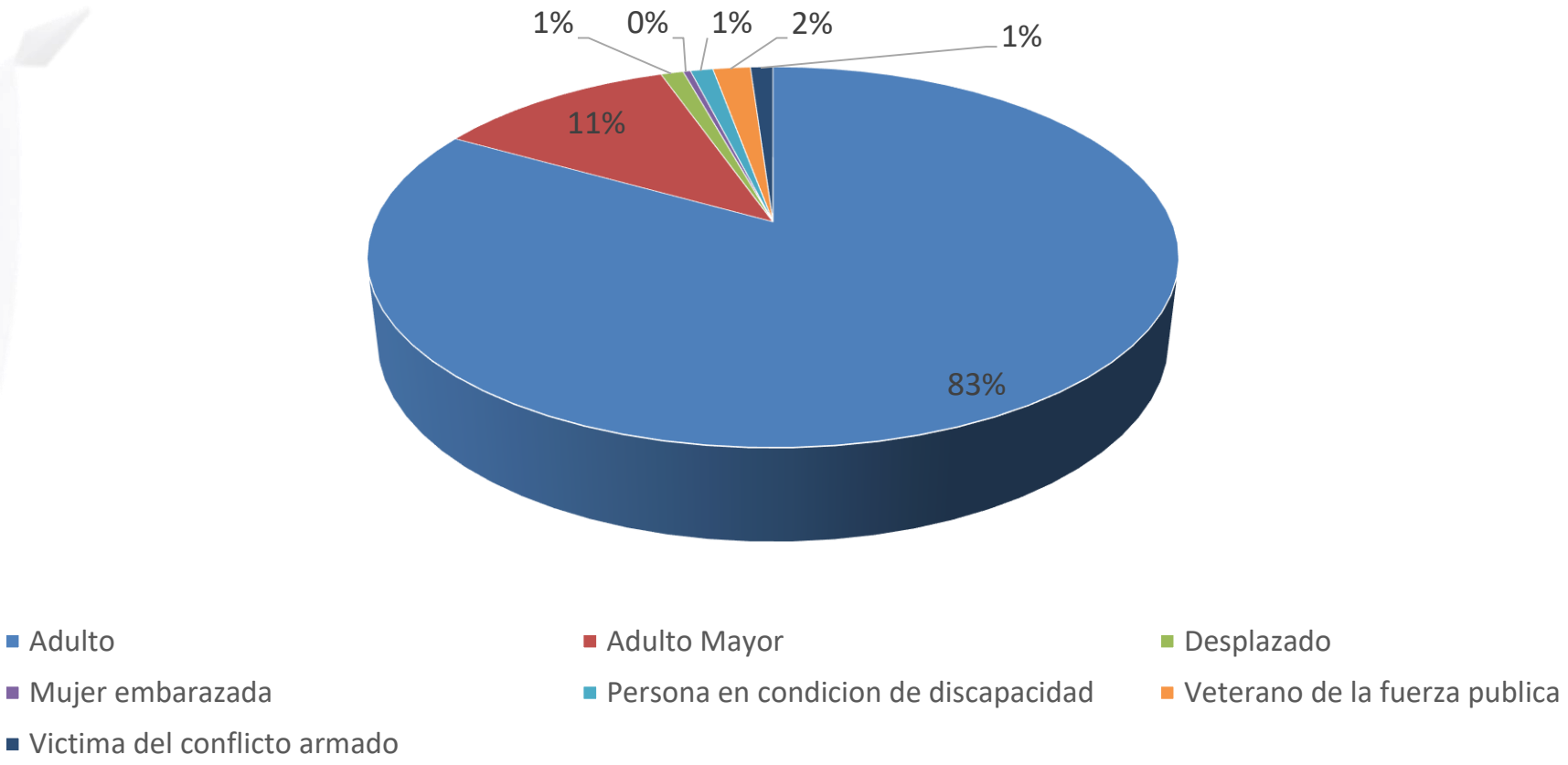
Encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR

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
Adulto	233	83%
Adulto Mayor	32	11%
Desplazado	3	1%
Mujer embarazada	1	0%
Persona en condicion de discapacidad	3	1%
Veterano de la fuerza publica	5	2%
Victima del conflicto armado	3	1%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



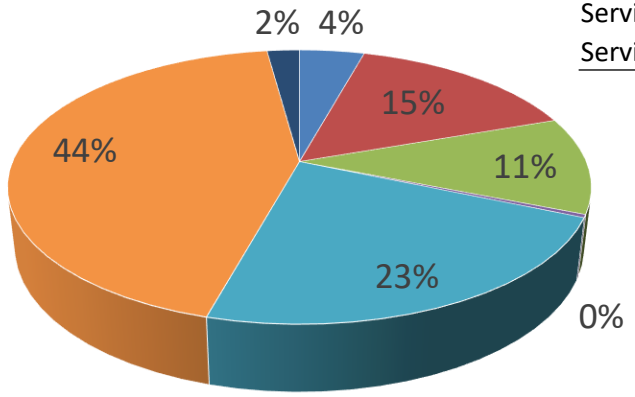
El 83% de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

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	43	15%
Consulta Indice de Propietario	32	11%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	1	0%
Servicio Notarial	64	23%
Servicio Registral	122	44%
Servicios Curadurías	6	2%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



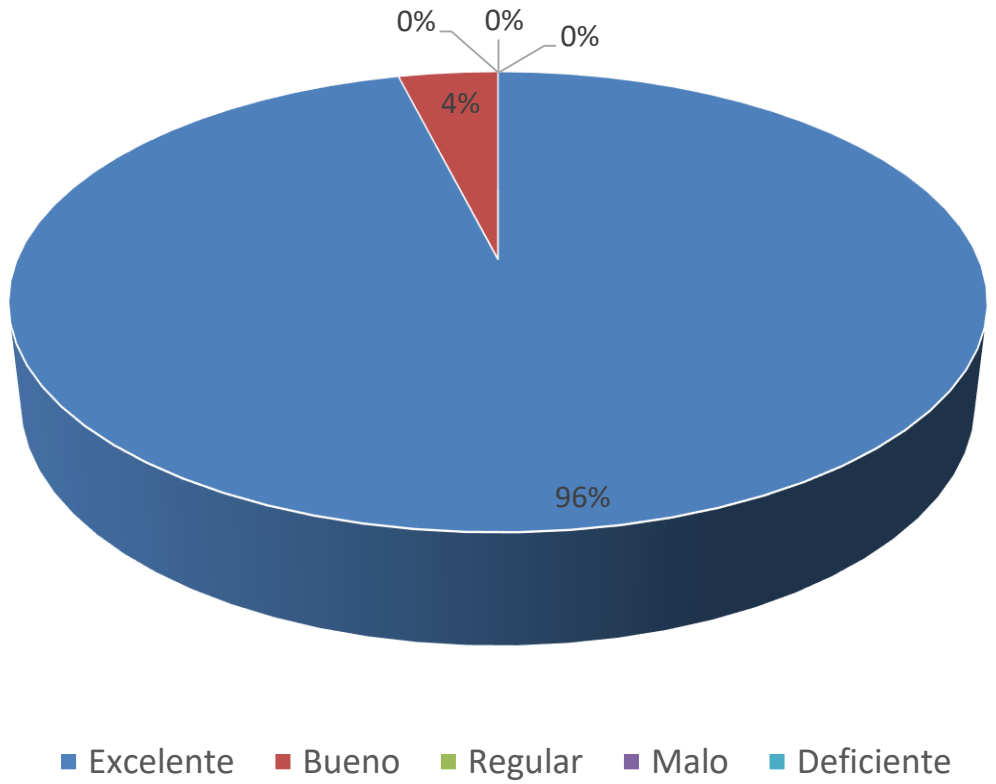
El 44% de los usuarios encuestados, utilizaron el servicio registral en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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	269	96%
Bueno	11	4%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



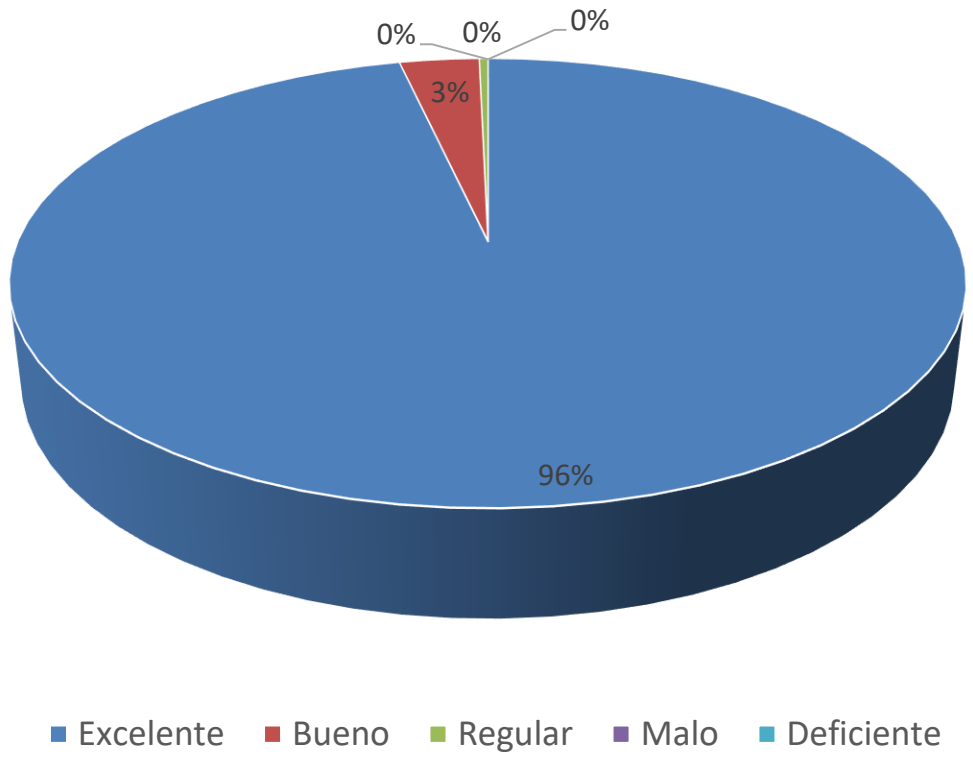
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron el servicio utilizado en la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**

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	270	96%
Bueno	9	3%
Regular	1	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



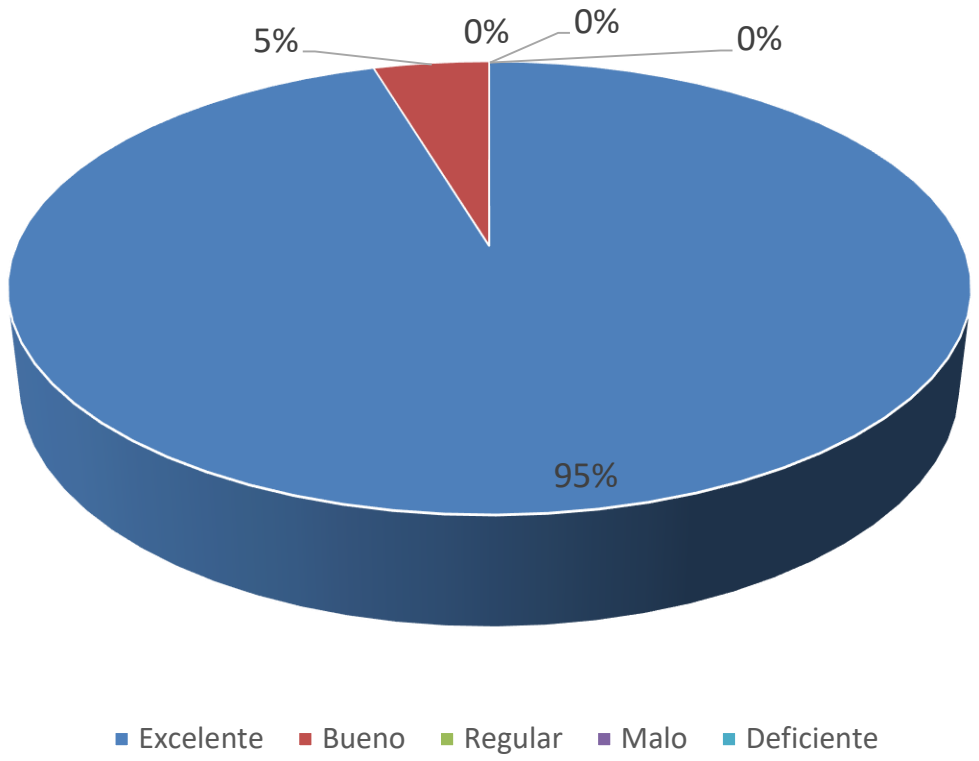
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la claridad del lenguaje usado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

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	267	95%
Bueno	13	5%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



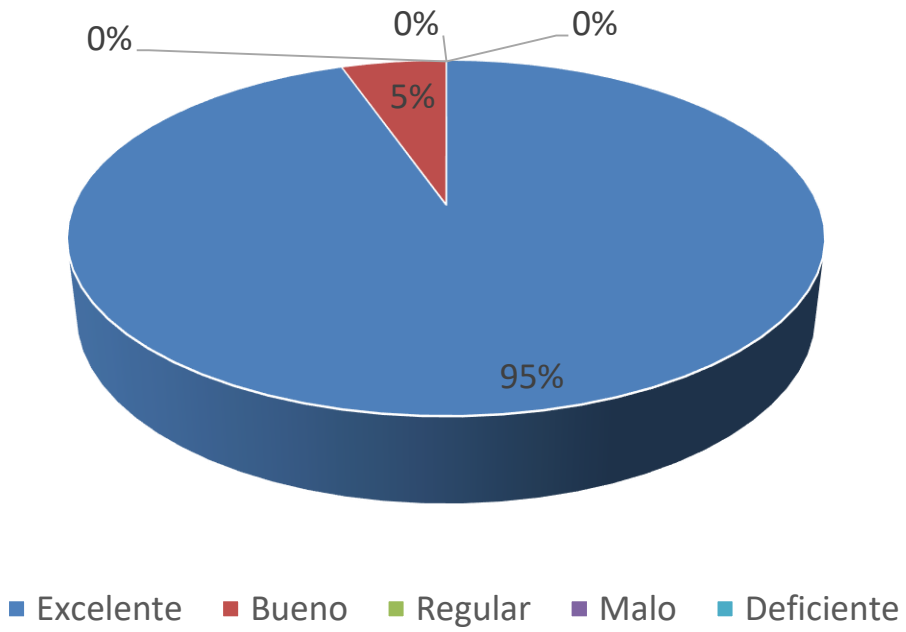
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la agilidad en la atención por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como excelente.

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	265	95%
Bueno	15	5%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



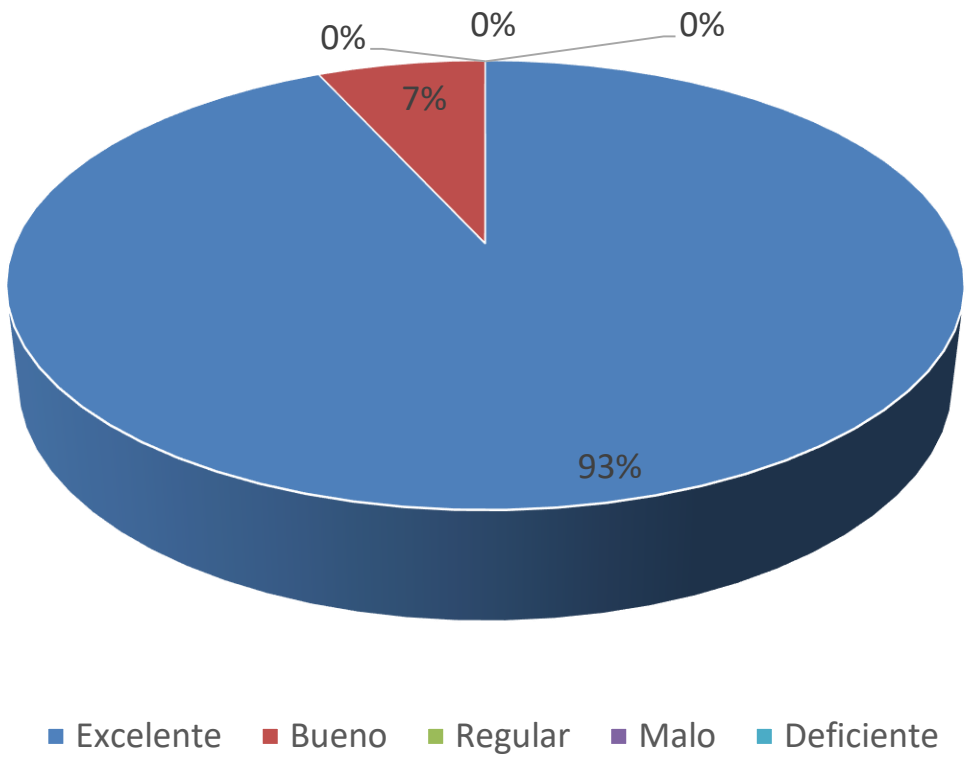
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron la calidad de la respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfactorio**.

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	261	93%
Bueno	19	7%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



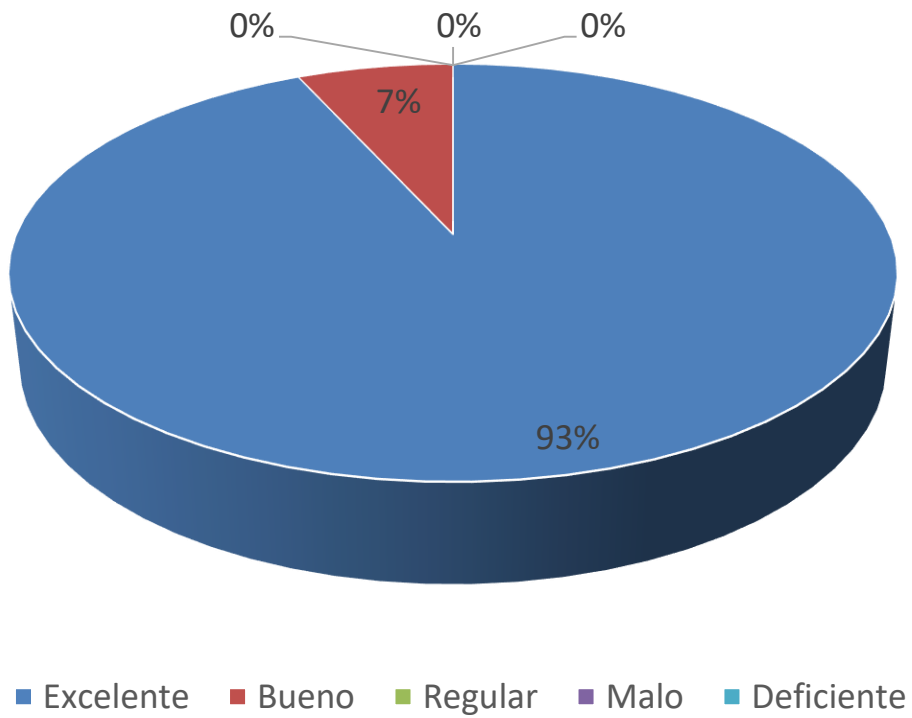
El 100% de los usuarios encuestados, calificaron el tiempo de respuesta por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, como **Satisfecho**.

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Amabilidad en la atencion por parte de los funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	261	93%
Bueno	19	7%
Regular	-	0%
Malo	-	0%
Deficiente	-	0%
Total	**280**	**100%**

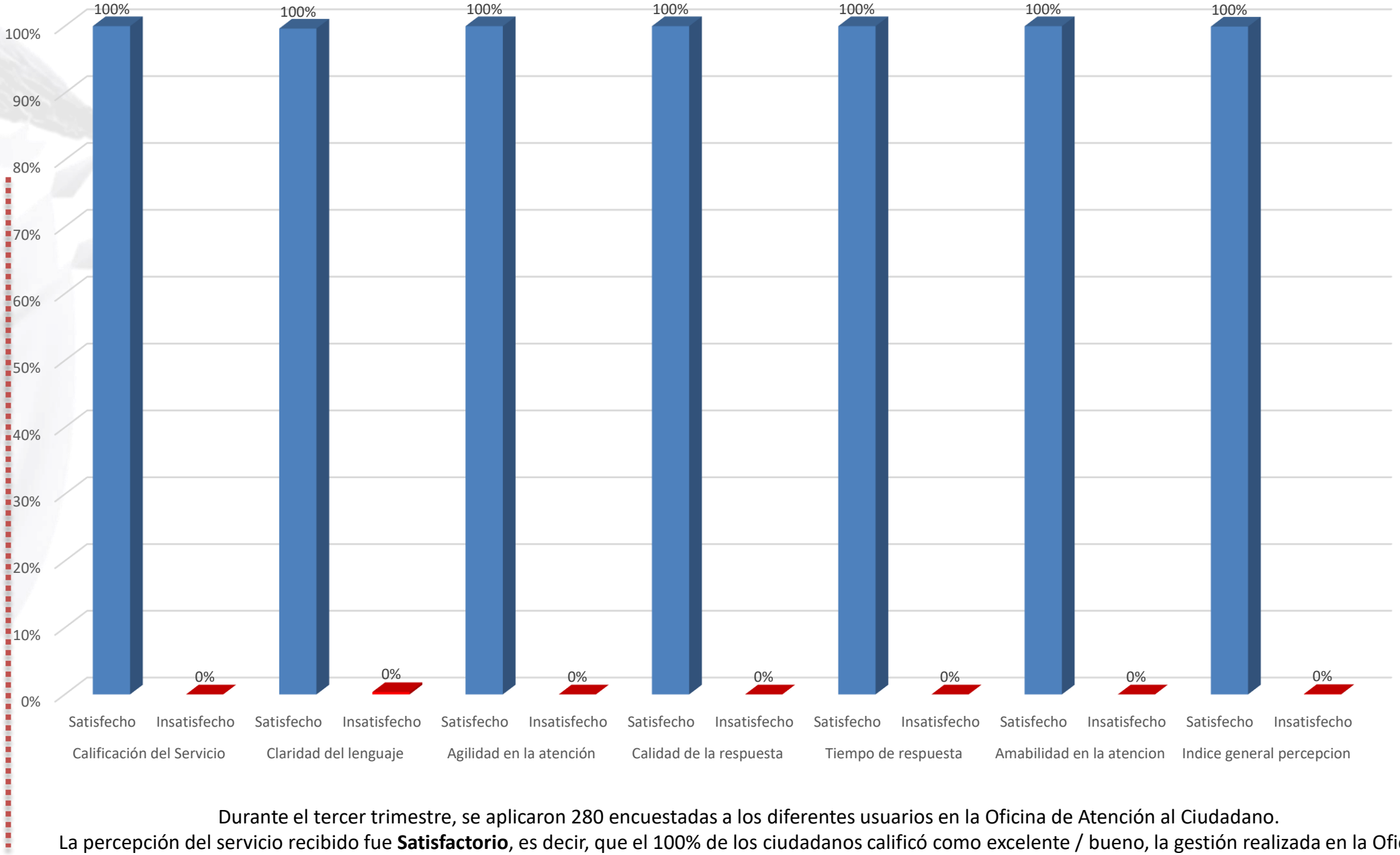
Fuente: Plataforma SISG



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Durante el tercer trimestre, se aplicaron 280 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.

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:	Cuatro (4)
Tipo de preguntas aplicadas:	Cerradas (3) y abierta (1)
Escala empleada para medición:	Numérica y semántica.