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

TERCER 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 tercer trimestre de 2020.

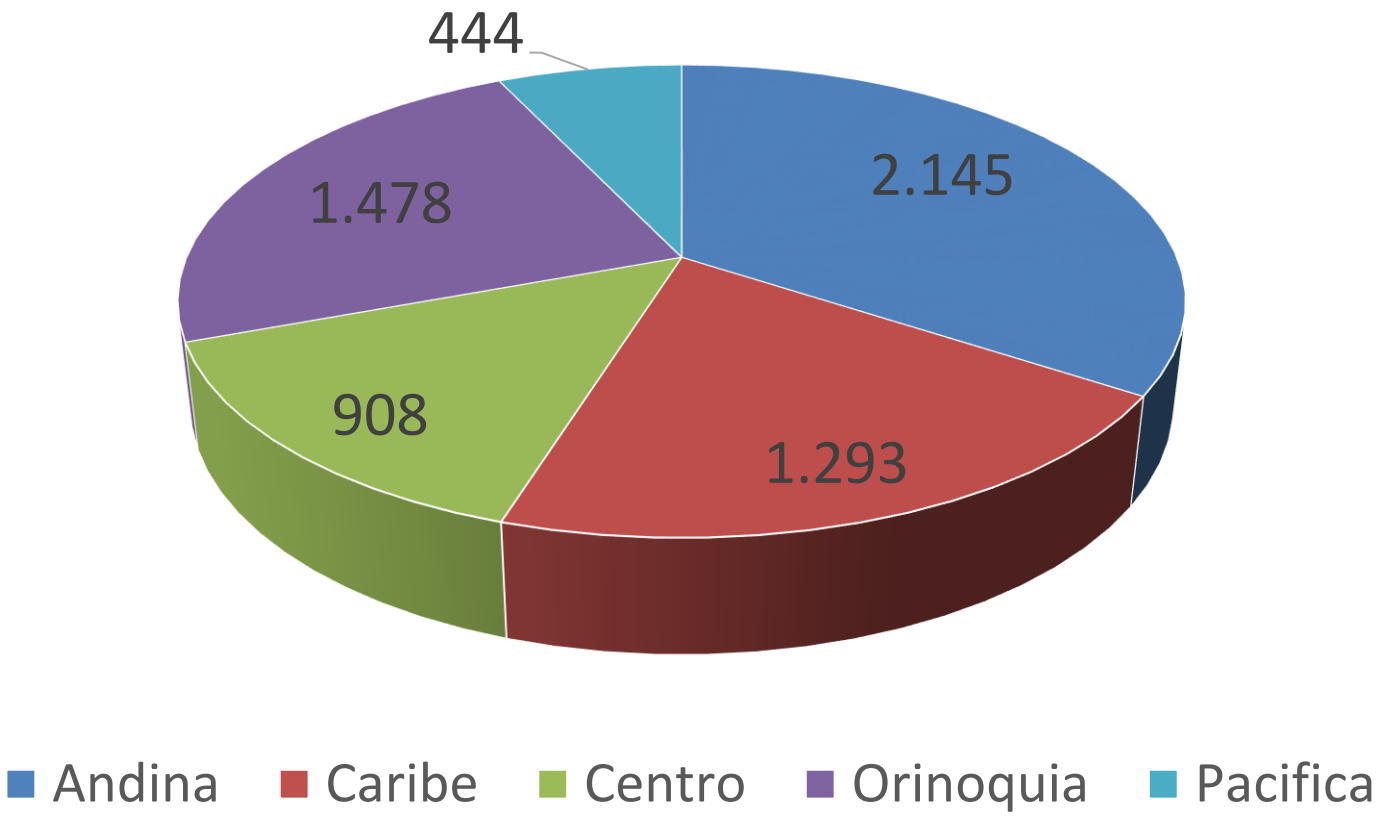
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 6.268 encuestas, durante el tercer trimestre de 2020.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Trimestre 2020
Andina	854	835	456	2.145
Caribe	587	383	323	1.293
Centro	421	254	233	908
Orinoquia	640	444	394	1.478
Pacifica	146	167	131	444
Total	**2.648**	**2.083**	**1.537**	**6.268**

Fuente: Plataforma SISG

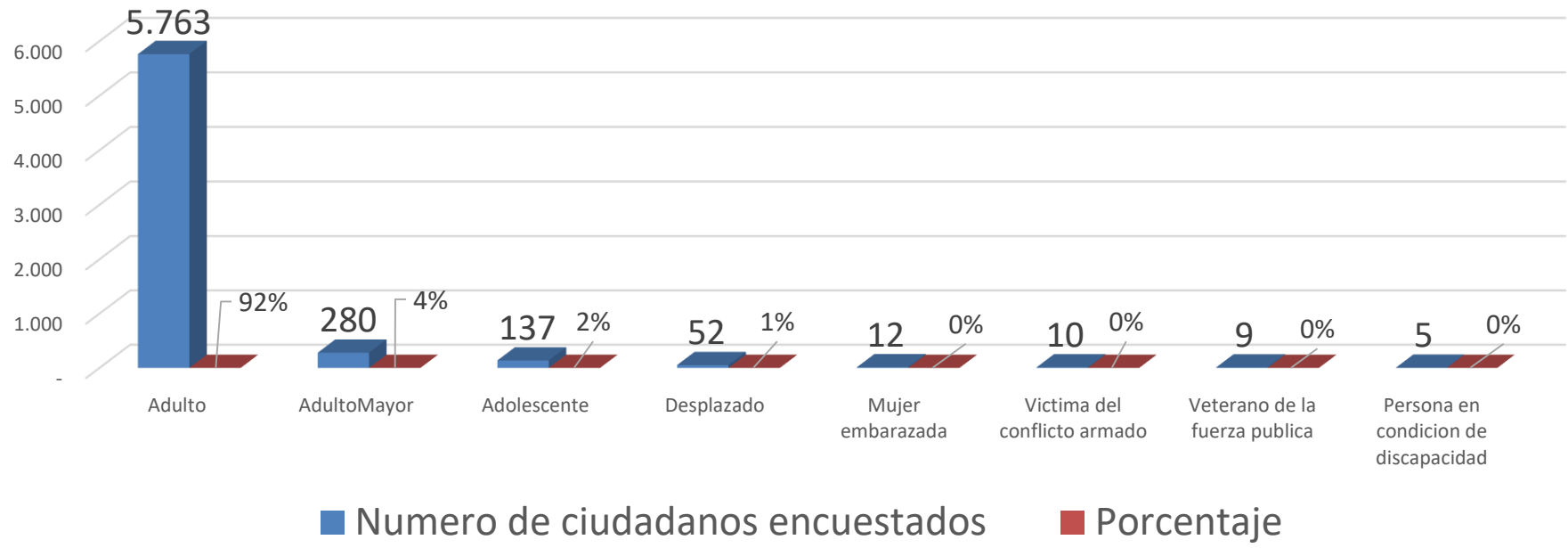


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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	3	1.987	125	24	1	2	2	1	**2.145**
Caribe	27	1.208	44	4	2	-	2	6	**1.293**
Centro	1	882	21	3	1	-	-	-	**908**
Orinoquia	106	1.244	90	19	8	3	5	3	**1.478**
Pacifica	-	442	-	2	-	-	-	-	**444**
Total	**137**	**5.763**	**280**	**52**	**12**	**5**	**9**	**10**	**6.268**
	2%	92%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG



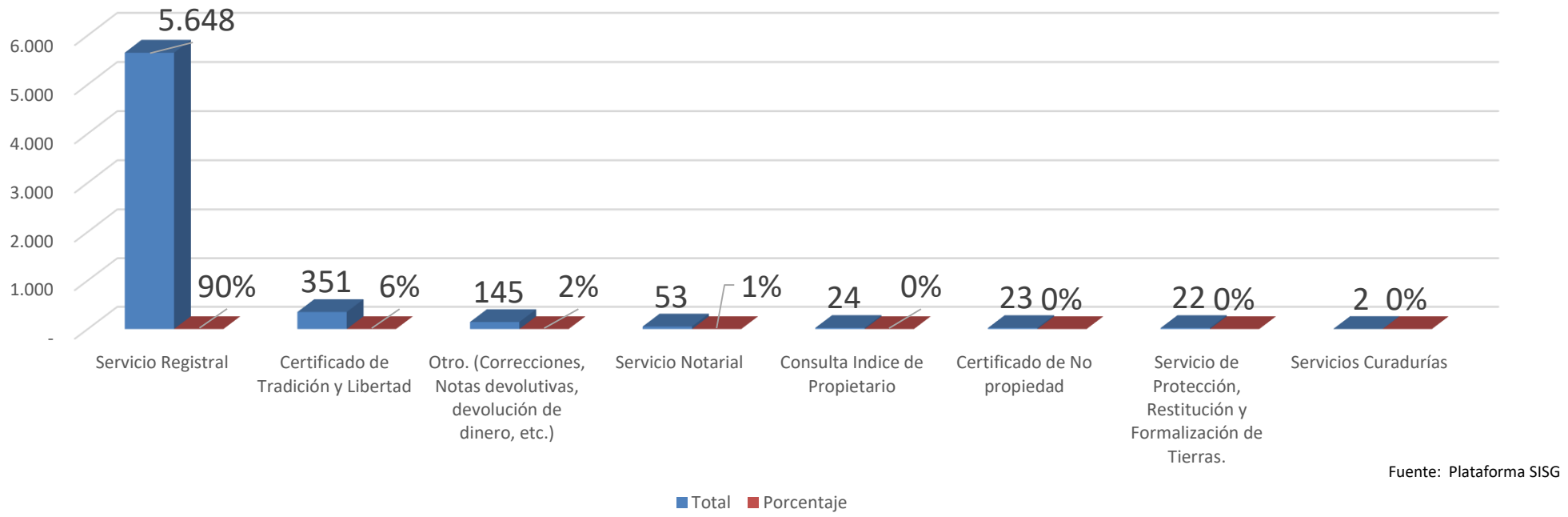
El 92 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	18	86	16	44	7	26	1.947	1	**2.145**
Caribe	2	19	2	44	-	14	1.212	-	**1.293**
Centro	1	52	1	1	7	5	840	1	**908**
Orinoquia	-	4	4	45	8	7	1.410	-	**1.478**
Pacifica	2	190	1	11	-	1	239	-	**444**
Total	**23**	**351**	**24**	**145**	**22**	**53**	**5.648**	**2**	**6.268**
	0%	6%	0%	2%	0%	1%	90%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG



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

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.128	17	**2.145**
Caribe	1.256	37	**1.293**
Centro	907	1	**908**
Orinoquia	1.460	18	**1.478**
Pacifica	441	3	**444**
Total	**6.192**	**76**	**6.268**
	99%	1%	100%

Nota:

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	2	-	6	399	1.738	**2.145**
Caribe	1	4	20	555	713	**1.293**
Centro	1	-	-	205	702	**908**
Orinoquia	-	2	6	775	695	**1.478**
Pacifica	-	-	-	32	412	**444**
Total	**4**	**6**	**32**	**1.966**	**4.260**	**6.268**
	0%	0%	1%	31%	68%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 68 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.137	8	2.145
Caribe	1.268	25	1.293
Centro	907	1	908
Orinoquia	1.470	8	1.478
Pacifica	444	-	444
Total	**6.226**	**42**	**6.268**
	99%	1%	100%

Nota:

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total	En blanco
Andina	3	-	12	415	1.714	**2.144**	-
Caribe	4	4	33	543	709	**1.293**	-
Centro	-	-	2	209	697	**908**	-
Orinoquia	3	7	20	760	688	**1.478**	-
Pacifica	-	-	1	31	412	**444**	-
Total	**10**	**11**	**68**	**1.958**	**4.220**	**6.267**	**1**
	0%	0%	1%	31%	67%	100%	

Fuente: Plataforma SISG

El 67 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.129	15	2.144
Caribe	1.252	41	1.293
Centro	907	2	909
Orinoquia	1.448	30	1.478
Pacifica	443	1	444
Total	**6.179**	**89**	**6.268**
	99%	1%	100%

Nota:

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99 % de los usuarios calificó 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	4	-	9	401	1.731	**2.145**
Caribe	2	4	25	566	696	**1.293**
Centro	-	-	1	209	698	**908**
Orinoquia	1	1	11	769	696	**1.478**
Pacifica	-	-	-	24	420	**444**
Total	**7**	**5**	**46**	**1.969**	**4.241**	**6.268**
	0%	0%	1%	31%	68%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 68 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.132	13	2.145
Caribe	1.262	31	1.293
Centro	907	1	908
Orinoquia	1.465	13	1.478
Pacifica	444	-	444
Total	**6.210**	**58**	**6.268**
	99%	1%	100%

Nota:

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99 % de los usuarios calificó 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
Andina	7	3	13	410	1.712	**2.145**
Caribe	3	8	36	544	702	**1.293**
Centro	-	1	1	215	691	**908**
Orinoquia	3	3	78	709	685	**1.478**
Pacifica	-	-	-	27	417	**444**
Total	**13**	**15**	**128**	**1.905**	**4.207**	**6.268**
	0%	0%	2%	30%	67%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.122	23	2.145
Caribe	1.246	47	1.293
Centro	906	2	908
Orinoquia	1.394	84	1.478
Pacifica	444	-	444
Total	**6.112**	**156**	**6.268**
	98%	2%	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 98 % 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
Andina	8	5	22	366	1.742	**2.143**
Caribe	-	3	15	506	769	**1.293**
Centro	-	-	-	200	708	**908**
Orinoquia	-	1	10	684	782	**1.477**
Pacifica	1		-	26	417	**444**
Total	**9**	**9**	**47**	**1.782**	**4.418**	**6.265**
	0%	0%	1%	28%	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	2.108	35	2.143
Caribe	1.275	18	1.293
Centro	911	-	911
Orinoquia	1.466	11	1.477
Pacifica	443	1	444
Total	**6.203**	**65**	**6.268**
	99%	1%	100%

Nota:

Tomando las notas de excelente y bueno se genera el resultado de ***satisfactorio.*** Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno. El 99 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

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	17	8	15	13	23	35
Caribe	37	25	41	31	47	18
Centro	1	1	2	1	2	-
Orinoquia	18	8	30	13	84	11
Pacifica	3	-	1	-	-	1
Total	**76**	**42**	**89**	**58**	**156**	**65**

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	Aguadas	1
	Belén De Umbría	3
	Girardota	5
	Pereira	5
	Santa Barbara	1
	Santa Fe De Antioquia	4
	Yarumal	3
Caribe	Maicao	3
	Montería	28
	Riohacha	3
	San Marcos	3
	Sincelejo	1
	Valledupar	15
Centro	Tunja	2
Orinoquia	Acacias	1
	Orocue	1
	Puerto Asis	1
	San Jose Del Guaviare	33
	San Martin	10
	Yopal	16
Pacifica	Popayan	1
	Total	**140**

Fuente: Plataforma SISG

Tercer trimestre 2020

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Observación del Servicio
SAN MARTIN	DEMORA LA ATENCIÓN POCO PERSONAL
YOPAL	DESDE QUE INGRESE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE LAS PERSONAS FUE MUY CORDIAL
YOPAL	FUNCIONARIA, EFICIENTE, CON ESPÍRITU SERVICIAL, OJALA HAYAN FUNCIONARIOS COMO ELLA.
YOPAL	LA VERDAD INCOMODO HACER 3 FILAS A CAUSA DE QUE NO TENGAN PAGO AQUÍ MISMO, Y SI LE HAN HACER FILA DE NUEVO AL CLIENTE AQUÍ
GIRARDOTA	solo una persona atendiendo y habia fila
GIRARDOTA	todos los protocolos de bioseguridad y rapida atencion
GIRARDOTA	DEMORO MUCHO
PEREIRA	CONSULTA JURÍDICA VÍA TELEFÓNICA.
PEREIRA	EL TRAMITE AUN NO ESTA LISTO
POPAYAN	compro un pin en BALOTO Y no genero certificado de tridacion y libertad
SALAMINA	LOS FUNCIONARIOS SON EMPATICOS Y COMPROMETIDOS
SALAMINA	La atención fue oportuna informando todos los procedimientos para el tramite
NEIRA	La atención prestada fue excelente felicitaciones.
TUNJA	LA FUNCIONARIA PESE A LA CANTIDAD DE PERSONAS MANTIENE EL ORDEN Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS
TUNJA	POCAS PERSONAS Y ATENCIÓN MUY BUENA
TUNJA	LA ATENCION FUE EFICIENTE Y OPORTUNA
TUNJA	LA ATENCION FUE OPTIMA IGUAL QUE LA INFORMACION BRINDADA
TUNJA	LA SEÑORITA ES MUY AMABLE Y AGIL EN EL SERVICIO
TUNJA	CONSIDERO QUE ES BUENA FUNCIONARIA SIEMPRE LO ANTIENDE BIEN
TUNJA	ES ATENTA A LA HORA DE OFRECER UN SERVICIO
TUNJA	falta personal
TUNJA	la atencion es muy buena pero hace falta personal
TUNJA	rapidez y amabilidad
TUNJA	excelenta buena comunicación
TUNJA	efectiva y pronta atencion
TUNJA	cordial, amable, respetuosa
TUNJA	LA FUNCIONARIA PRESTO UN SERVICIO EXCELENTE
TUNJA	ES MUY CORDIAL
TUNJA	ES MUY AMABLE, LA ATENCIÓN MUY BUENA
MONTERIA	esperé mas de dos horas para recibir atención, por favor mejorar el servicio.
MONTERIA	hace falta personal, el servicio es demasiado lento.
MONTERIA	hace falta personal para la atención.
SAN JOSE DEL GUAVIARE	Mucha demora en la entrega del documento registrado
SAN ANDRES ISLA	FUI ATENDIDA DE INMEDIATO Y CON CLARIDAD EN LA INFORMACION.
SAN ANDRES ISLA	SE ACLARARON ALGUNAS DUDAS.
FLORENCIA	continuar con el servicio en momentos de pandemia ya que los ciudadanos requieren de los tramites gracias
SAN MARCOS	REGULAR
SAN MARCOS	NO HAY AIRE HACE CALOR
VALLEDUPAR	radicación de documentos

Fuente: Plataforma SISG

Ficha técnica

Solicitada por:	Gobierno Nacional
Realizada por:	Oficina Atención al Ciudadano.
Nombre de la encuesta:	Encuesta de Percepción Ciudadana.
Universo (Mercado potencial):	Población que accede a los trámites y servicios ofrecidos por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.
Unidad de muestreo:	Ciudadanos colombianos y población extranjera que requiere hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro.
Fecha de creación:	01/08/2018
Área de cobertura:	Todo el Territorio Nacional.
Técnica de recolección de datos:	Aplicación de la encuesta de forma presencial y física.
Objetivo de la encuesta:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios para establecer la percepción ciudadana.
N° de preguntas formuladas:	Cinco (5)
Tipo de preguntas aplicadas:	Cerradas (5)
Escala empleada para medición:	Numérica y semántica.