INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

NIVEL CENTRAL - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

TERCER TRIMESTRE 2022

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 2022.

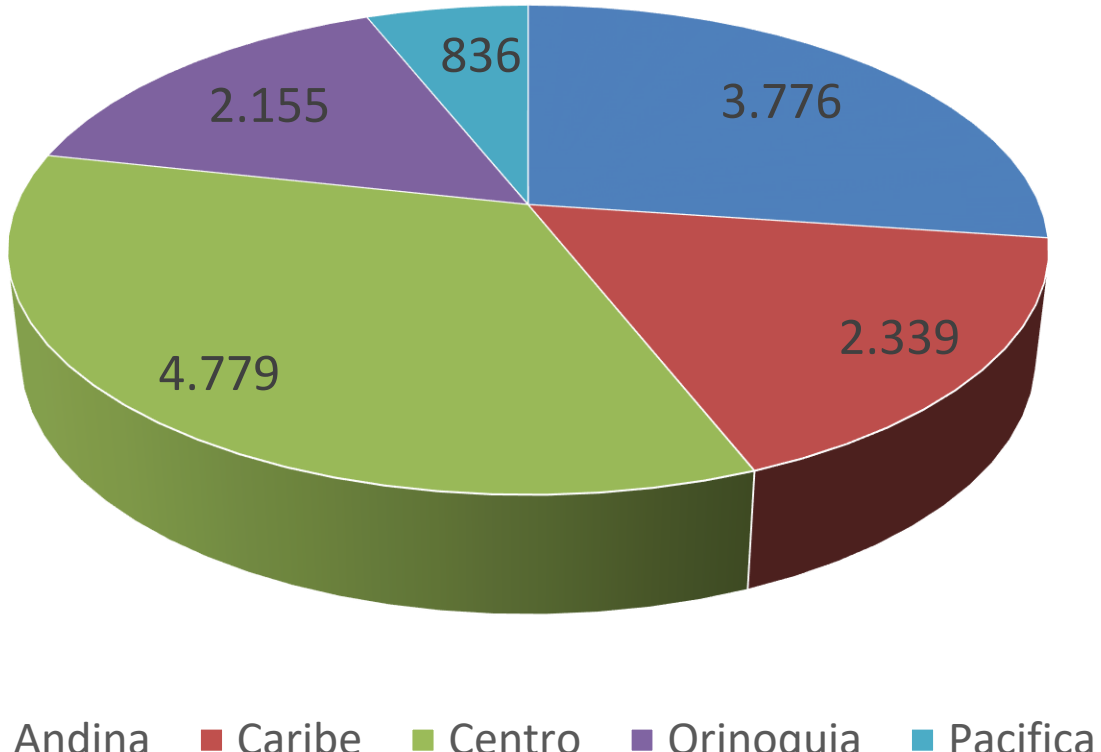
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 13.885 encuestas, durante el tercer trimestre de 2022.

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 2022
Andina	888	1.533	1.355	3.776
Caribe	849	841	649	2.339
Centro	1.372	1.826	1.581	4.779
Orinoquia	708	852	595	2.155
Pacifica	222	373	241	836
Total	**4.039**	**5.425**	**4.421**	**13.885**

Fuente: Plataforma SISG

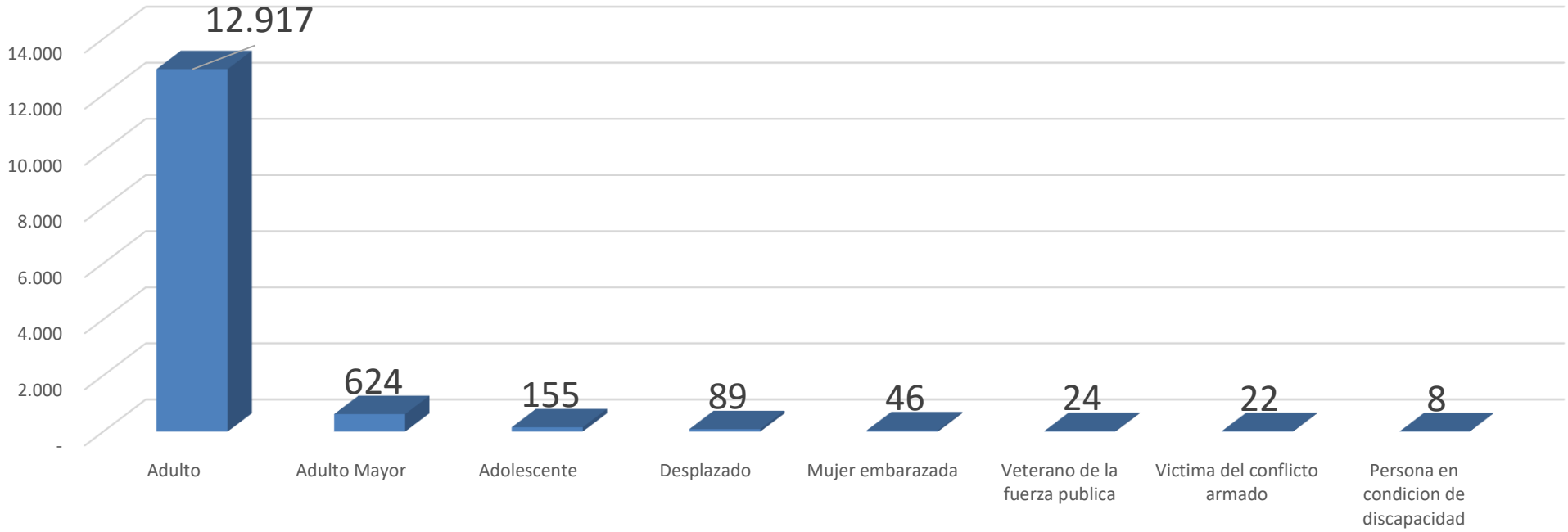


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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
Andina	22	3.449	237	30	22	4	5	7	**3.776**
Centro	22	2.208	78	9	5	1	9	7	**2.339**
Orinoquia	98	4.389	258	10	17	3	3	1	**4.779**
Caribe	10	2.067	30	37	2	-	3	6	**2.155**
Pacifica	3	804	21	3	-	-	4	1	**836**
Total	**155**	**12.917**	**624**	**89**	**46**	**8**	**24**	**22**	**13.885**
%	1,1%	93,0%	4,5%	0,6%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	100%

Fuente: Plataforma SISG



El 93 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

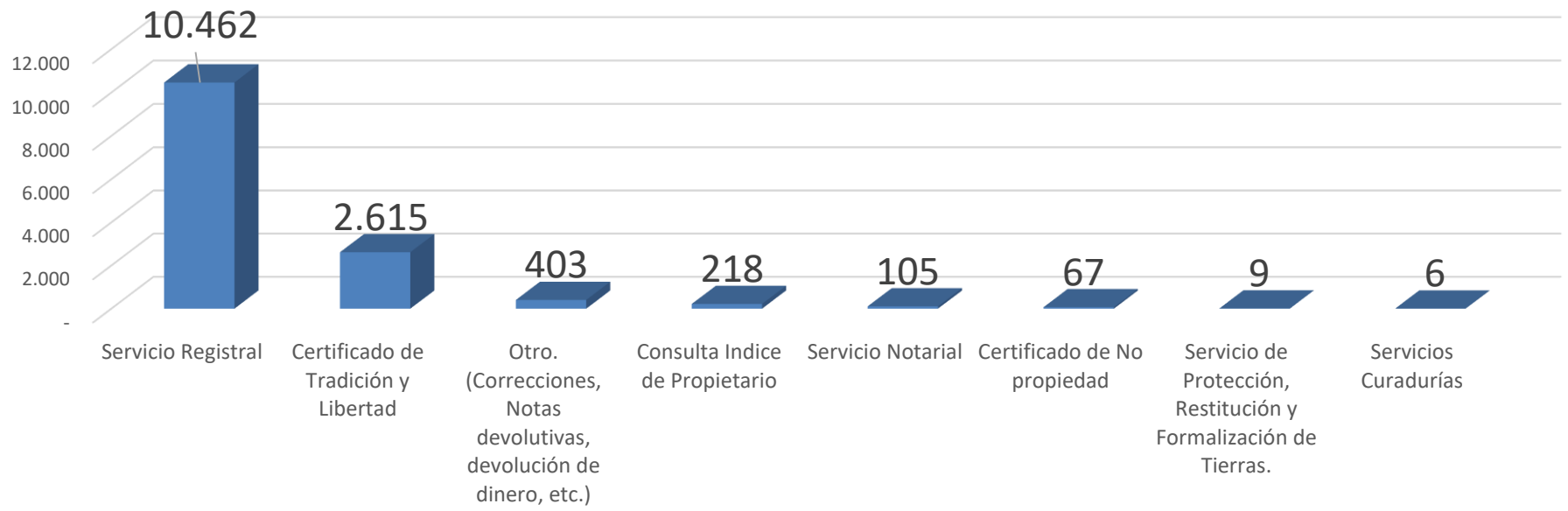
Fuente: Plataforma SISG

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección 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	928	41	92	1	22	2.672	3	**3.776**
Caribe	6	230	58	58	4	11	1.972	-	**2.339**
Centro	29	886	89	166	1	22	3.584	2	**4.779**
Orinoquia	5	338	23	46	1	19	1.722	1	**2.155**
Pacifica	10	233	7	41	2	31	512	-	**836**
Total	**67**	**2.615**	**218**	**403**	**9**	**105**	**10.462**	**6**	**13.885**
%	0,5%	18,8%	1,6%	2,9%	0,1%	0,8%	75,3%	0,0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 75,3% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.734	42	3.776
Caribe	2.282	57	2.339
Centro	4.667	112	4.779
Orinoquia	2.116	39	2.155
Pacifica	827	9	836
Total	**13.626**	**259**	**13.885**
%	98,13%	1,87%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,89%	1,11%	100%
Caribe	97,56%	2,44%	100%
Centro	97,66%	2,34%	100%
Orinoquia	98,19%	1,81%	100%
Pacifica	98,92%	1,08%	100%
Total	**98,13%**	**1,87%**	**100%**

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 98.13% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.755	21	3.776
Caribe	2.263	76	2.339
Centro	4.684	95	4.779
Orinoquia	2.139	16	2.155
Pacifica	831	5	836
Total	**13.672**	**213**	**13.885**
%	98,47%	1,53%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,44%	0,56%	100%
Caribe	96,75%	3,25%	100%
Centro	98,01%	1,99%	100%
Orinoquia	99,26%	0,74%	100%
Pacifica	99,40%	0,60%	100%
Total	**98,47%**	**1,53%**	**100%**

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 98,47% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.732	44	3.776
Caribe	2.215	124	2.339
Centro	4.657	122	4.779
Orinoquia	2.108	47	2.155
Pacifica	827	9	836
Total	**13.539**	**346**	**13.885**
%	97,51%	2,49%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,83%	1,17%	100%
Caribe	94,70%	5,30%	100%
Centro	97,45%	2,55%	100%
Orinoquia	97,82%	2,18%	100%
Pacifica	98,92%	1,08%	100%
Total	**97,51%**	**2,49%**	**100%**

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 97.51% de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.740	36	3.776
Caribe	2.227	112	2.339
Centro	4.652	127	4.779
Orinoquia	2.109	46	2.155
Pacifica	827	9	836
Total	**13.555**	**330**	**13.885**
%	97,62%	2,38%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,05%	0,95%	100%
Caribe	95,21%	4,79%	100%
Centro	97,34%	2,66%	100%
Orinoquia	97,87%	2,13%	100%
Pacifica	98,92%	1,08%	100%
Total	**97,62%**	**2,38%**	**100%**

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 97.62% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.707	69	3.776
Caribe	2.213	126	2.339
Centro	4.639	140	4.779
Orinoquia	2.075	80	2.155
Pacifica	827	9	836
Total	**13.461**	**424**	**13.885**
%	96,95%	3,05%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,17%	1,83%	100%
Caribe	94,61%	5,39%	100%
Centro	97,07%	2,93%	100%
Orinoquia	96,29%	3,71%	100%
Pacifica	98,92%	1,08%	100%
Total	**96,95%**	**3,05%**	**100%**

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 96.95% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.746	30	3.776
Caribe	2.264	75	2.339
Centro	4.663	116	4.779
Orinoquia	2.123	32	2.155
Pacifica	832	4	836
Total	**13.628**	**257**	**13.885**
%	98,15%	1,85%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,21%	0,79%	100%
Caribe	96,79%	3,21%	100%
Centro	97,57%	2,43%	100%
Orinoquia	98,52%	1,48%	100%
Pacifica	99,52%	0,48%	100%
Total	**98,15%**	**1,85%**	**100%**

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 98,15% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción percibido en las ORIP por Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	3.718	58	3.776
Caribe	2.178	161	2.339
Centro	4.634	145	4.779
Orinoquia	2.068	87	2.155
Pacifica	821	15	836
Total	**13.419**	**466**	**13.885**
	96,64%	3,36%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	98,46%	1,54%	100%
Caribe	93,12%	6,88%	100%
Centro	96,97%	3,03%	100%
Orinoquia	95,96%	4,04%	100%
Pacifica	98,21%	1,79%	100%
Total	**96,64%**	**3,36%**	**100%**

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. Durante el tercer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 96.64%.

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1
	Caucasia	1
	Filandia	1
	Frontino	1
	Girardota	3
	Manizales	2
	Marinillla	39
	Medellin Norte	3
	Pereira	1
	Santa Fe de Antioquia	3
	Yarumal	3
Caribe	Barranquilla	67
	Cartagena	57
	El Banco	4
	Maicao	9
	Mompos	1
	Monteria	10
	Sahagun	9
	San Andres Isla	1
	Soledad	3
Centro	Barichara	2
	Bogota Zona Sur	107
	Charala	1
	Chocnta	2
	Cucuta	1
	Espinal	15
	Garzon	3
	Girardot	4
	Honda	4
	Miraflores	1
	Ocaña	1
	Socorro	1
	Sogamoso	1
	Tunja	2
Orinoquia	Mocoa	14
	Orocue	1
	Paz de Ariporo	11
	Puerto Asis	1
	Puerto Carreño	2
	San Jose del Guaviare	6
	San Martin	12
	San Vicente del Cagua	23
	Villavicencio	17
Pacifica	Palmira	10
	Popayan	3
	Sevilla	1
	Silvia	1
	Total	**466**

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Nivel de Satisfacción en el Tercer Trimestre 2022	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Direcciones Regionales	13.419	466	13.885
	96,64%	3,36%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Análisis de algunas observaciones que presentaron las encuestas calificadas como insatisfactorio en las ORIP (Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARMENIA
LAS PERSONAS QUE SABEN ARCHIVAR Y PROTEGER RADICADOS DEBEN ESTAR MEJOR REMUNERADOS POR SU LABOR ESCENCIAL
BARICHARA
EL CERTIFICADO ES EXPEDIDO EN EL TIEMPO ESTIPULADO
EL CERTIFICADO ESPECIAL SERA ENTREGADO DENTRO DE LOS DIAS ESTABLECIDOS
EL PROCESO DE REGISTRO SE REALIZO EFICAZMENTE
BELEN DE UMBRIA
MUY RETIRADA LA OFICINA DE LOS CENTROS DE PAGO Y DE LA PLAZA PRINCIPAL
MUY RETIRADOS LOS SITIOS PARA EL RECUADO DE LOS PAGOS REGISTRALES.
BOGOTA ZONA SUR
3 MESES ESPERANDO RESPUESTA DE UN DERECHO DE PETICIÓN
Colocar mas jurídicos, y poder hablar con ellos ser mas humanos orientar debidamente. No sentirse mas que los demás
DAR RESPUESTA EN EL TERMINO ESTABLECIDO EN LA LEY
DEBE EXISTIR CORDIALIDAD Y RESPETO POR EL CIUDADANO ADEMAS DE DAR UNA ADECUADA ORIENTACIÓN PARA DAR SOLUCIÓN A UN TRAMITE, SE LIMITAN A DECIR NO SE Y QUE AQUÍ NO HAY ASESORÍAS
DEBEN CUMPLIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA O ASESORAR MEJOR SOBRE EL PROCESO. LA PERSONA QUE ESTA EN EL MODULO 9 NUNCA SABE NADA Y REMTE AL SR. ALEGRIA
DEBERÁN CAPACITAR A LOS ABOGADOS, SOBRE EL CONTENIDO DE CADA ACTO EN LAS ESCRITURAS Y SUS REQUISITOS LEGALES
deberia atenderlo a uno directamente el abogado para resolver a uno sus inquietudes. Porque manden a una persona que siempre contesta lo mismo esta en tramite
Deberiantener personal de juridica en los modulos para aclarar las dudas porque por la pagina es muy dificil conseguir asesoria
DESORDEN TOTAL
El personal que hay en esta oficina lleva muchos años y no dan buena atención y son ineficientes
EL SEÑOR ES UN GROSERO
EN EL SERVICIO DE CORRECCIONES EL TIEMPO DE TRAMITE ES DE 30 DÍAS Y HAY INCERTIDUMBRE EN LA RESPUESTA TENIENDO QUE VOLVER A RADICAR VALE LA PENA PUNTUALIZAR QUE EL SERVICIO NO ES GRATUITO
Falta en las personas mas don de gente, y que sean mas eficientes, demasiados errores en los tramites, y asi mismo sus correciones sn demoradas
Las personas que hacen las correciones se demoran mucho y muchas veces quedan mal
Los funcionarios no tienen amabilidad en el servicio, me enviaron al modulo 9 y el señor me brinda una información paso al modulo 13 y e dan una información totalmente distinta. Nunca tienen la solución para el usuario no tienen turnos para una optima asesoría, son desordenados, la calidad de información es terrible.
LOS TIEMPOS DE ENTREGA SON PÉSIMAS
MEJORAR EL TIEMPO DE ATENCION COLOCAR 2 FUNCIONARIOS
mejorar servicio al cliente, personas de la tercera edad
MUCHO TIEMPO PARA UNA RESPUESTA
MUY DEMORADO
PONGAN PERSONAS CON BUENA EDUCACION
QUE AL REGISTRAR UN BIEN HAGAN UN ESTUDIO MINUCIOSO DEL HISTORIAL DEL CERTIFICADO DE TRADICCION PARA EVITAR CORRECCIONES QUE CONLLEVAN A PERDIDA DE TIEMPO, DINERO, ETC
Que los cambien se volvieron vacas sagradas y quieren lo que hacen prestando un servicio tan pesimo
RESPETAR LOS TIEMPOS LIMITES DE RESPUESTA QUE ESTABLECE LA LEY PARA LOS D.P, QUE SE ASIGNEN TURNOS PARA CONOCER EL TIEMPO ESTIMADO DE ESPERA, YA QUE LO DEJAN ESPERANDO UNO AFUERA AL SOL Y AL AGUA
SE SOLICITA CORRECCIÓN DE UN CERTIFICADO DE LIBERTAD, COMO ES POSIBLE QUE NO DEN RESPUESTA EN EN EL TIEMPO ESTIPULADO POR LA LEY SI NO CUANDO A USTEDES SE LES DE LA GANA
Soy un adulto mayor he visitado este lugar infinidad de veces mucha demora para decir que no han solucionado nada

Fuente: Plataforma SISG

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

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARTAGENA

AGILIDAD EN LOS TRAMITE PARA UNA MAYOR EFICIENCI AL PRESTAR EL SERVICIO
AGILIDAD EN LOS TRAMITES
CONTRATAR Y CAPACITAR AL PERSONAL PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO Y UN SISTEMA DE TURNOS ELECTRONICO
DEBEN COLOCAR A ATENDER A MAS JURIDICOS SOLO HAY UNO
DEBEN HABILITAR MAS VENTANILLAS
deben mejorar el sistema que utilizan para los tramites, muchas veces he llegado y dicen los funcionarios que no hay sistema
DEBEN PONER MAS ABOGADOS A ATENDER PUBLICO
DEBEN PONER MAS JURÍDICOS A ATENDER PUBLICO
DEFICIENCIA AL MOMENTO DE LA ATENCION DE JURIDICA SOLO ATIENDEN DOS JURIDICOS
DEMORA EN LA ATENCION
DEMORA EN LA ATENCIÓN
DEMORA LA ATENCCION
DEMORAS PARA LA ATENCION 5 HORAS PARA INGRESAR A LA OFICINA Y SER ATENDIDO EN JURIDICA
el sistema presenta muchas fallas
ES MUY LENTA LA ATENCIÓN DEBEN HABILITAR MAS VENTANILLAS
HABILITAR MAS VENTANILLAS PARA QUE LA ATENCIÓN DE JURÍDICA SEA MAS RÁPIDA
LA ATENCIÓN ES DEMORADA
LA ATENCION ES MUY DEMORADA
LA ATENCIÓN TARDA
mejorar el servicio
MEJORAR EL SERVICIO CON EL SISTEMA
MEJORAR LA ATENCIÓN HABILITAR MAS VENTANILLAS
MEJORAR LINEA DE INTERNET
MUCHA DEMORA EN LOS TRAMITES
MUY POCO PERSONAL PARA LA RADICACION DE ESCRITURAS
ORGANIZAR LA ATENCION
PONER LAS FUNCIONARIOS EN VENTANILLAS ARA AGILIZAR LA ATENCION
QUE LOS JURIDICOS ATIENDAN PUBLICO TODO LOS DIAS
SOLICITO CAPACITAR AL PERSONAL DE ABOGADOS CALIFICADORES QUE LOS VEO MAL AL MOMENTO DE CALIFICAR LOS DOCUMENTOS
TENER ATENCION JURIDICA TODOS LOS DIAS, QUE LOS FUNCIONARIOS LLEGUE PUNTUAL A SU LUGAR DE TRABAJO, TENER UN SISTEMA MAS ROBUSTO, QUE NO COLAPSE A CADA RATO.
TENER MAS PERSONAL CALIFICADO PARA CALIFICAR LOS DOCUMENTOS

CHARALA

el banco para el pago del servicio es muy lejos
el banco para pagar muy lejos de la oficina
faltan silla para los usuarios
faltan sillas
faltan sillas para los usuarios
faltan sillas para publico
muy lejos el pago del servicio
pago mas cerca de la oficina
que el pago del servicio sea en una entidad cerca de la oficina
se solicita cambiar el sistema de pago, tenemos a 20 metros de la oficina el banco davivienda pero no hay convenio con ellos, lo tienen con bancolombia y esta muy distante de la oficina ademas es muy incomodo y prestan mal servicio

CUCUTA

se estan demorando un poco los tramites.

EL BANCO

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET
mejorar el servicio en el ámbito del sistema, hay mucha demora al momento de ingresar un documento por falta de sistema
MEJORAR EL SISTEMA
mejorar el sistema muy lento
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE DILIGENCIAR UN DOCUMENTO.
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE REGISTRAR
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE PRESENTA MUCHAS FALENCIAS QUE HACEN LENTO EL PROCESO DE REGISTRO
MEJORAR EL SISTEMA YA QUE TIENE MUCHAS FALENCIAS AL MOMENTO DE TRAMITAR UN DOCUMENTO
MEJORAR EL SISTEMA, MUCHA DEMORA

Fuente: Plataforma SISG

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

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESPINAL

AGILIDAD EN EL SERVICIO, CAPACIDAD OPERATIBA
colocar aire acondicionado
colocar aires acondicionados o ventiladores
colocar aires acondicionados y mas sillas para la espera del servicio
deben agilizar mas los turnos
deberían poner en el Espinal donde pagar el impuesto de beneficencia
demora en el tramite
el funcionario no es ágil en el tramite
el tramite de beneficencia no debería ser en ibague
mas agilidad en el servicio
mejorar el servicio
mejorar un poco a la hora de dar respuesta
mejorar un poco al momento de dar respuesta
optimizacion en cuanto a la infraestructura de la oficina implementar aires acondicionados y amplitud de cobertura de atención
puede ser mejor el servicio
que las personas tengan donde hacer la fila dentro de la oficina, ya que el sol y el calor de afuera es molesto para los usuarios y sus hijos
se debe colocar aires acondicionados
servicio de aire acondicionado es tenaz el calor en esta oficina de espinal

FILANDIA

Dejar el pago y la emisión del certificado en el mismo lugar.
Muy importante aclarar las dudas, ella lo hace bien.
Nos ponemos a voltear tanto, la oficina debe realizar el cobro.
Que el pago se haga en la misma oficina.

FREDONIA

se devuelven muchas veces los documentos sin registrarlos

GIRARDOTA

atención juridica
los procesos de corrección son muy demorados mas de 3 meses en reponder

MANIZALES

LE3 FALTA AMABILIDAD

MARINILLA

AGILIDAD PARA ENTREGA.
AGILIZAR LOS PROCESOS EN LA OFICINA.
AGILIZAR PROCESO DE REGISTRO.
AGILIZAR TRAMITES DESDE BOGOTA
AGILIZAR UN POQUITO MAS PARA QUE EL USUARIO NO TENGA QUE VENIR VARIAS VECES POR LOS DOCUMENTOS.
AGILIZAR UNPOCO MAS.
EL PERSONAL DE LA OFICINA ES MUY ATENTO, LA OFICU}INA TIENE TRAMITES MUY LENTOS PERO LA PRESTACION DEL SERVICIO ES EXCELENTE.
EL TIEMPO DE REGISTRO DEBRMEJORAR COMO ANTES EN UN MES.
EL TRAMITE FUE UN POCO DEMORADO, PERO LA ATENCION PERFECTA.
LA OFICINA NECESITA MAS CALIFICADORES TODOLO DEMAS EN OPTIMAS CONDICIONES, QUE SE DEBIERA ACTUALIZAR COMO LAS OTRAS OFICINAS DE REGISTRO Y PODER CALIFICAR POR INTERNET.
MAS PERSONAL PARA LA ATENCION.
ME DIJERON QUE RECLAMARA LAS ESCRITURAS EN MARZO Y APENAS ME LAS ENTREGAN PORQUE, SEGÚN EL FUNCIONARIO TENÍAN MAS DE 2 MESES DE RETRASO EN EL SERVICIO.
ME PARECE MUY PÉSIMO EL SERVICIO. JOVANNY DE JESUS CARDONA C.
MEJORAR LOS TIEMPOS DE LA CALIFICACIÓN.
MEJRAR EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA.
MUY DEMORADA LA ENTREGA.
MUY DEMORADA LA RESPUESTA DE REGISTRO 2 AÑOS ESPERANDO.
MUY POCO PERSONAL DE ATENCION.
MUY REGULAR EL SERVICIO.
PESIMO ¡¡MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES Y MAS PERSONAL PARA GENER DOCUMENTACION MAS RAPIDO.
PONER MAS PERSONAL PARA QUE LOS TRAMITES DE REGISTRO NO TOMEN TANTO TIEMPO PUES PRESTA EL SERVICIO A MUCHOS PUEBLOS; LO QUE GENERA CONGESTIÓN POR EL VOLUMEN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS.
QUE AGILICEN LAS ENTREGAS.
QUE HAYAN MAS SERVIDORES PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN.
QUE LOS TRAMITES DEMORAN MAS TIEMPO.
SE NECESITA MAS AGILIDAD EN TODOS LOS TRAMITES.
SOLO REGISTRAN LO DEL MUNICIPIO, PARA QUE PUEDAN AGILIZAR MAS.

Fuente: Plataforma SISG

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

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MEDELLIN NORTE

Menos tramitologia a la hora de entrega de los documentos como el certificado especial
Tener mas empatía con el usuario.

MEDELLIN SUR

Mas agilidad en el tramite registral de los documentos.
QUE LOS DOCUMENTOS SEAN REGISTRADOS CON MENOS TIEMPO.
SUGIERE QUE EL SERVICIO DE CALIFICACION SEA MAS RAPIDO.
SUGIERO QUE LOS TRAMITES SOMETIDOS A REGISTRO, TANTO ESCRITURAS COMO OFICIOS Y DEMAS SEAN REGISTRADOS EN MENBOR TIEMPO.

MITU

MEJORAR EL SERVICIO EN CUANTO A LOS TRAMITES PARA EL PAGO.
MUCHO TRAMITE PARA EL PAGO DEL CERTIFICADO.
QUITAR TANTO TRAMITE PARA EL PAGO DEL CERTIFICADO.

MOCOA

MEJORAR EL INTERNET SIEMPRE SE CAE EL SISTEMA
MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS POR EL SISTEMA, DICEN 15 DIAS Y ES MUCHO MAS, LA ATENCION DE LA SEÑORA AL PUBLICO ES EXCELENTE.
Recomiendo nombrar otro calificador debido a los largos tiempos de espera que hay que hacer

MONTERIA

Mayor Disponibilidad de Personal pues un solo Funcionario le Queda Dificil Atender Tanta Gente.
TENER EN CUENTA CUANDO SE PRESENTA CONGESTIÓN, ACOMPAÑAMIENTO DE OTRA PERSONA MAS, PARA AGILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

OCAÑA

SE NECESITA AGILIDAD EN LA CALIFICACIÒN
SE NECESITA MAS EMPLEADOS PARA MEJORAR LA ATENCIÒN AL PÙBLICO

Oficina de atención al ciudadano

ALA ENTRADA DEBERIAN TENER UN MODULO DE INFORMACIÓN, LO MAS ESTA BIEN.
En la fila que se hace afuera en la calle para asesoría jurídica hace falta un funcionario orientador.
ENVIAR LA INFORMACIÓN QUE SE BRINDA A LOS CORREOS DE LOS CIUDADANOS.
MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA
MUY LARGA LA ENCUESTA.
NO SER TAN BRAVO

PALMIRA

Demora con las escrituras.
Mejorar el programa, se cae mucho

PATIA EL BORDO

MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNET

POPAYAN

colocar mas avisos letreros grandes sobre los requisitos y tramites y así se evita perdida de tiempo
COLOCAR MAS FUNCIONARIOS PARA EVITAR LAS CARGAS DEL FUNCIONAMIENTO REGISTRA
hace falta asesores o mas o mas dias de atención
MAS TRABAJADORES
que la fila de espera para ingresar en la parte de afuera sea distinta por el sol que cae en ese lado
Que la persona de la ventanilla reciba tarjeta o efectivo
solo había un servidor, tener personas en todos las módulos y mejorar la celeridad

Fuente: Plataforma SISG

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

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PUERTO CARREÑO

DEMORA EN LA ENTREGA DE DCUMENTOS POR MALA CONECCION DE INTERNET
FALLAS EN INTERNET
MALA CONECCION INTERNET
Muy mal internet
SERVICIO DE FOTOCOPIAS
SIN INTERNET

PUERTO INIRIDA

HAY QUE MEJORAR EL INTERNET
internet deficiente
MEJORAR EL INTERNET
MEJORAR EL SERVICIO DE INTERNETH
Que en interneth sea mas eficaz
sugerencia mejorar internet

SAN ANDRES ISLA

APARTE DE OPCIÓN EN LÍNEA DEBERÍAN TENER LA OPCIÓN DE ADQUIRIR CERT DE TRADICIÓN EN OFICINA YA QUE MUCHAS PERSONAS NO MANEJAN LOS TEMAS VIRTUALES. GRACIAS.
DEBE MEJORAR EL SERVICIO, DEBIDO A QUE REALICE UNA SOLICITUD DE CERTIFICADO Y HASTA LA FECHA NO HE RECIBIDO RESPUESTA. TENIENDO EN CUENTA QUE SE REALIZO EL PAGO.

SAN GIL

FALTA ENTREGAR TINTO O CAFE
POR MOTIVOS DE DISTANCIA , CUANDO LAS PERSONAS VIENEN DE OTRA CIUDAD, SERIA BUENO CONTAR CON TRÁMITES POR CORREO.
Recibir consignación por servicios dentro de la SNR. Evita tramitadores y demoras en trámite.
SERIA MUCHO MEJOR CENTRALIZAR LOS PAGOS O SEA , LA MISMA OFICINA DEBERIA RECAUDAR CON TARJETAS DEBITO O CHEQUE DE GERENCIA.
SUGIERO QUE LA OFICINA DE REGISTRO VIRTUALICE LOS TRAMITES, ESPECIALMENTE LOS PAGOS PARA QUE EL USUARIO, QUE DEBE CORRER DE ACA PARA ALLA Y VOLVER A HACER FILAS, PARA QUE EL GENERE LOS PAGOS.

SAN MARTIN

al venir seis dias habiles a reclamar un documento nos dice que no esta que volvamos el lunes
mas modulos de atencion

SANTA ROSA DE VITERBO

incluir en este formato los datos de quien diligencia la presente encuesta

SILVIA

agilidad en el servicio
falta el cafecito
que se recibiera el pago aqui mismo

SOCORRO

Colocar otra ventanilla cuando este lleno la unica que hay
Solucionen el sistema siempre esta caido

SOGAMOSO

AGILIZAR SERVICIO INTERNET, PRESENTA MUCHAS FALLAS
AMPLIAR LAS FORMAS DE PAGO
CORRECTIVOS EN ELINTERNET
DEMORA ENTREGA DOCUMENTOS
SE SOLICITA QUE HAYA OTRO SERVIDOR PUBLICO

Fuente: Plataforma SISG

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

(Se transcriben tal cual están descritas en la plataforma).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TUNJA

CAMBIAR INSTALACIONES SON POCO COMODAS PARA EL SERVICIO QUE SE PRESTA DEBE MEJORAR
DEBE HABER UNA CARTELERA UNIFICADA CON LOS TRAMITES Y REQUISITOS YA QUE GENERA CONFUCION AL ESTAR DESTRIBUIDO POR TODA LA OFICINA
MAYOR DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA AGILIZAR EL PROCESO
NO SE DEBERIA SACAR COPIAS DEL RECIBO
QUE ELPAGO SE PUEDA REALIZAR USANDO TARJETA DEBITO DE BANCOLOMBIA Y OTROS BANCOS Y HAYA FOTOCOPÍADORA PARA ASI AGILIZAR LOS TRAMITES
QUE HALLA OTRA PERSONA DE APOYO, YA QUE NO CUBRE EL MINIMO DE SOLICITUDES.
TENER MAS CONTROL EN LA ATENCIÓN DE LA GENTE DEPENDIENDO SU LLEGADA
TUVE INCONVENIENTES CON EL SISTEMA, PERO EN CUANTO AL PERSONAL EXCELENTE LA ATENCIÓN

VELEZ

Que la entrega de los documentos sea en el tiempo estipulado, cindo días

VILLAVICENCIO

AMPLIAR LA ATENCIÓN, POCAS PERSONAS Y MUCHA GENTE POR ATENDER.
deben de colocar mas abogados para calificar
EL CELADOR DA MAL LA INFORMACIÓN, HACIÉNDOLO PERDER TIEMPO HACIENDO FILAS SIN SENTIDO, EXPONIÉNDOLO A LA LLUVIA. DEBE MEJORAR ESE SERVICIO, CONFUNDE Y LO HACE ENOJAR A UNO CON ESA MALA INFORMACIÓN.
Faltan sillas, se cayó el sistema.
hay muchos egresados de carreras técnicas con buenas capacidades para que les permitan ser ayudantes en el desarrollo de esta labor ,incluso les dan la oportunidad de adquirir experiencia y entradas para suplir sus necesidades
MAS ORGANIZACIÓN EN LOS TURNOS, EN LAS FILAS SE RECOMIENDA ADAPTAR NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES PARA DESCONGESTIONAR Y BRINDAR UNA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO.
mas personas para la calificacion de documentos mucha demora
Menor tiempo en registrar por favor.
Mucha demora para que ingresen las personas que hacen la fila, falta de sillas.
NO REPARTIR PERSONAL DIFERENTE LOS TRAMITES DE LA CALIFICACIÓN RELACIONADOS CON UN MISMO INMUEBLE, CUMPLIR LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS, BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL POR PARTE DEL JURÍDICO O CALIFICADOR.
Pienso que necesitan más cajeros para que el trámite sea rápido, sería mejor.
Por favor sillas, ya que la fila es muy larga.
POR FAVOR TENGAN CONSIDERACIÓN CON LOS ADULTOS MAYORES, DISCAPACITADOS, EMBARAZADAS. NO HAY DONDE SENTARSE, Y EL SERVICIO MUY LENTO.
POR FAVOR VUELVAN A PONER SILLAS PARA LA GENTE MAYOR O EMBARAZADA, ES CUESTIÓN DE HUMANIDAD MEJORAR EL SERVICIO.
Se evidencia que el error de la escritura del nombre fue en registro, pues es la escritura de la notaria esta correcto el nombre, solicito la corrección y son un mes y no solucionan el impase.
sugiero que coloquen mas personal para recibir las escrituras

YOLOMBO

QUE NO CONFUNDAN A LAS PERSONAS CON LA TEGNOLOGIA , PARA BUSCAR EL NUMERO DE LA MATRICULA, EN DONDE SE VUELVA UN NUDO.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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 2022.

Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro, un total de 335 encuestas, durante el tercer trimestre de 2022.

En el tercer trimestre se encuestaron a 335 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Julio	Agosto	Septiembre	Total encuestas realizadas en el Tercer Trimestre 2022
Oficina de Atencion al Ciudadano	103	73	159	**335**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la Oficina de Atención al Ciudadano	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2022	%
Adulto	96	72	158	**326**	97%
Adulto Mayor	6	1		**7**	2%
Desplazado	-	-	1	**1**	0%
Veterano de la fuerza publica	1	-		**1**	0%
Total	**103**	**73**	**159**	**335**	**100%**

El 97 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, fueron adultos.

Fuente: Plataforma SISG

Tipo de servicio solicitado por los ciudadanos encuestados en la OAC

Tipo de servicio utilizado	Julio	Agosto	Septiembre	Total Tercer Trimestre 2022	%
Servicio Registral	38	25	69	132	39%
Certificado de tradición y libertad	38	32	61	131	39%
Servicio Notarial	14	5	12	31	9%
Consulta Índice de Propietario	6	8	14	28	8%
Certificado de no propiedad	3	-	1	4	1%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	1	2	1	4	1%
Servicios Curadurías	1	1	1	3	1%
Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	2	-	-	2	1%
Total	**103**	**73**	**159**	**335**	**100%**

El 39 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información sobre el servicio registral.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	333	2	**335**
	99,40%	0,60%	100%

El 99,40 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el servicio recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	332	3	**335**
	99,10%	0,90%	100%

El 99,10 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la claridad del lenguaje recibido en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la agilidad en la atención recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	332	3	**335**
	99,10%	0,90%	100%

El 99,10 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la agilidad en la atención recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	333	2	**335**
	99,40%	0,60%	100%

El 99,40 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la calidad de la respuesta recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del tiempo de respuesta en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	332	3	**335**
	99,10%	0,90%	100%

El 99,10 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con el tiempo de respuesta en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	333	2	**335**
	99,40%	0,60%	100%

El 99,40 % de los ciudadanos encuestados, quedó satisfecho con la amabilidad recibida en la OAC.

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atencion al Ciudadano	331	4	**335**
	98,81%	1,19%	100%

El nivel de satisfacción y la percepción ciudadana percibida en la OAC, fue satisfactoria con un 98,81% de aceptación.

Fuente: Plataforma SISG

RECOMENDACIONES

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro y a la Dirección de Talento Humano, que muchos ciudadanos encuestados se quejaron por la falta de personal en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.

- Informar a la Secretaria General sobre la problemática de infraestructura que se presenta en algunas ORIP a nivel nacional, en cuanto a baños, aires acondicionados, digiturnos, datafonos, entre otros.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro, sobre las observaciones presentadas por los ciudadanos encuestados, como por ejemplo los tiempos de respuesta, los errores en las calificaciones de documentos, orientación para realizar trámites, etc.

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.