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

SEGUNDO TRIMESTRE 2021

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 segundo trimestre de 2021.

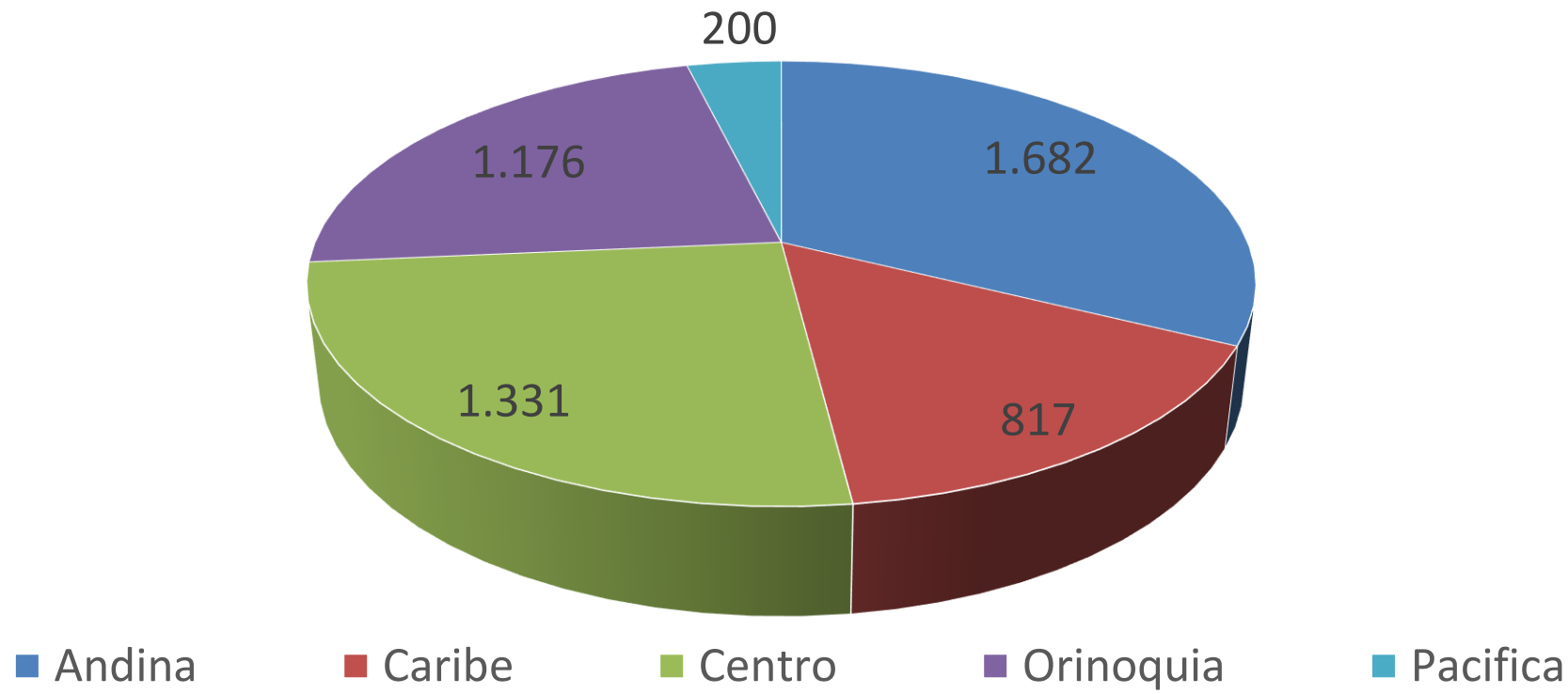
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 5.206 encuestas, durante el segundo trimestre de 2021.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Abril	Mayo	Junio	Total encuestas realizadas en el Segundo Trimestre 2021
Andina	706	618	358	1.682
Caribe	284	277	256	817
Centro	561	381	389	1.331
Orinoquia	460	423	293	1.176
Pacifica	81	65	54	200
Total	**2.092**	**1.764**	**1.350**	**5.206**

Fuente: Plataforma SISG

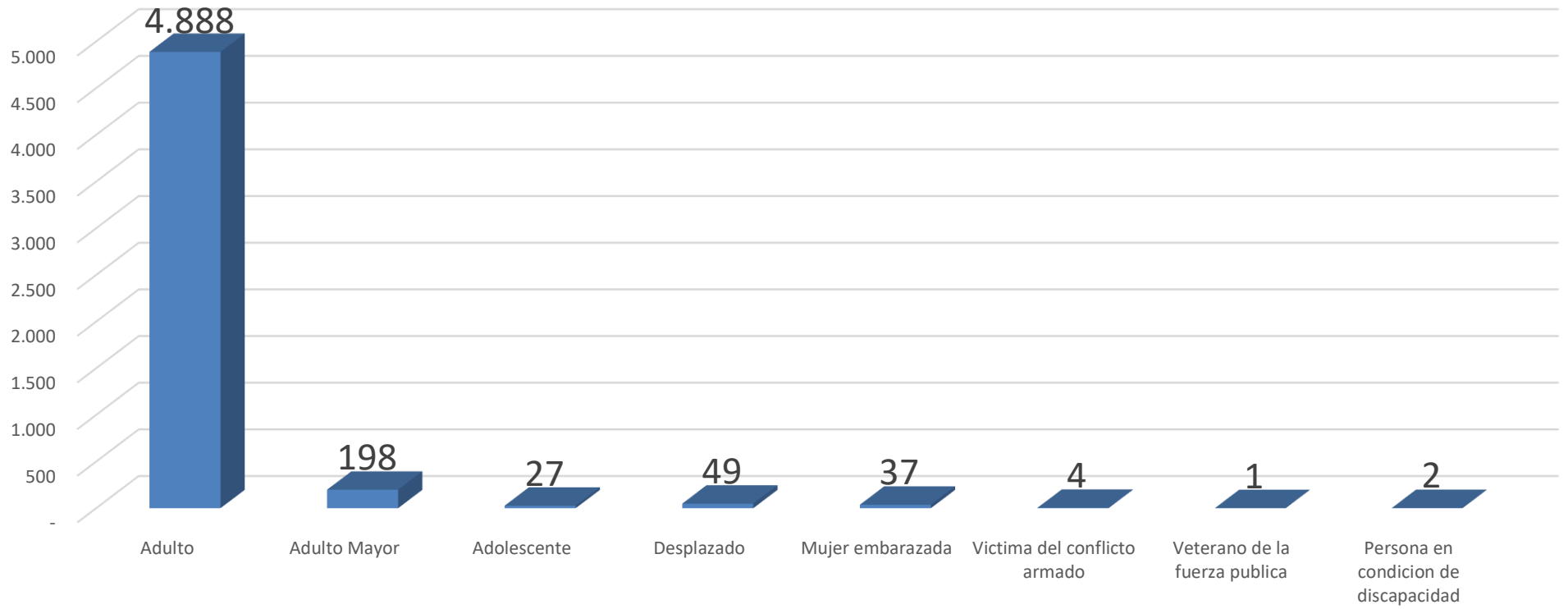


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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	13	1.553	94	19	2	-	-	1	**1.682**
Caribe	5	710	67	2	31	1	1	-	**817**
Centro	1	1.301	25	4	-	-	-	-	**1.331**
Orinoquia	3	1.135	6	24	4	1	-	3	**1.176**
Pacifica	5	189	6	-	-	-	-	-	**200**
Total	**27**	**4.888**	**198**	**49**	**37**	**2**	**1**	**4**	**5.206**
	1%	94%	4%	1%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG



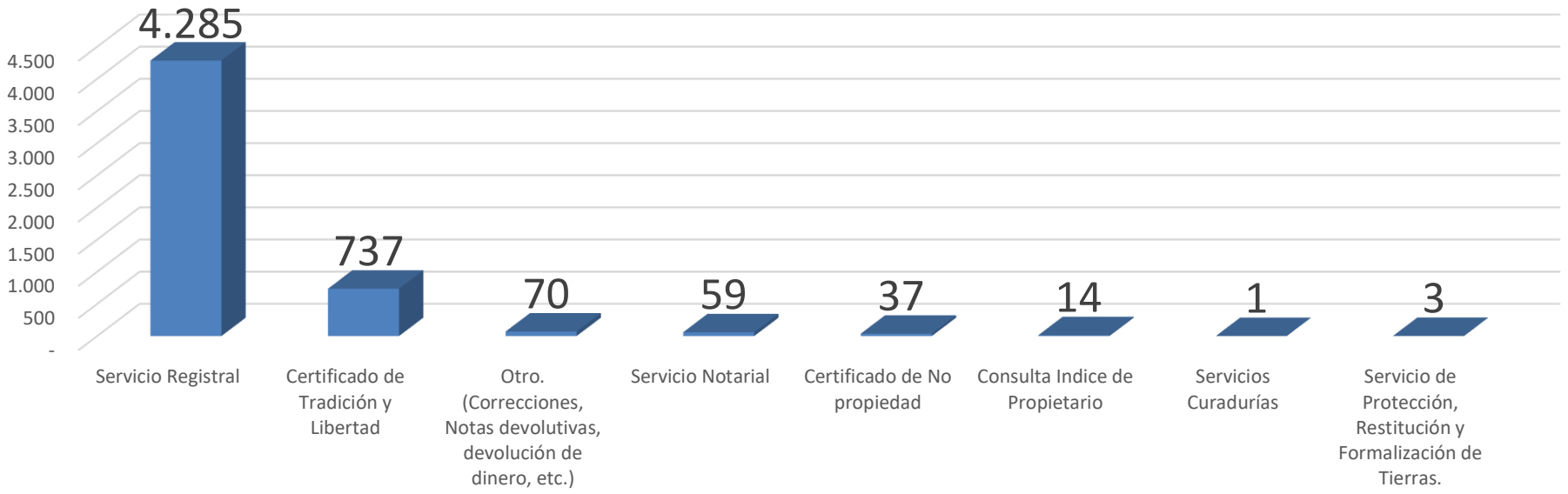
El 94 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

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 Formalizació n de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	27	267	10	34	1	12	1.330	1	**1.682**
Caribe	4	41	1	29	1	7	734		**817**
Centro	5	210	-	2	-	8	1.106		**1.331**
Orinoquia	-	100	3	5	1	30	1.037		**1.176**
Pacifica	1	119	-	-	-	2	78		**200**
Total	**37**	**737**	**14**	**70**	**3**	**59**	**4.285**	**1**	**5.206**
	1%	14%	0%	1%	0%	1%	82%	0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 82% 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	7	2	3	269	1.401	**1.682**
Caribe	6	3	33	300	475	**817**
Centro	-	-	-	330	1.001	**1.331**
Orinoquia	3	8	23	410	732	**1.176**
Pacifica	-	-	-	16	184	**200**
Total	**16**	**13**	**59**	**1.325**	**3.793**	**5.206**
	0%	0%	1%	25%	73%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 73% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.670	12	**1.682**
Caribe	775	42	**817**
Centro	1.331	-	**1.331**
Orinoquia	1.142	34	**1.176**
Pacifica	200	-	**200**
Total	**5.118**	**88**	**5.206**
	98,31%	1,69%	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 98.31% 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	En blanco	Total
Andina	4	-	2	313	1.363		**1.682**
Caribe	2	4	28	304	479		**817**
Centro	1	-	1	332	997		**1.331**
Orinoquia	-	5	8	346	817		**1.176**
Pacifica	1	-	-	8	191		**200**
Total	**8**	**9**	**39**	**1.303**	**3.847**	**-**	**5.206**
	0%	0%	1%	25%	74%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 74 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	100%	0%	100%
Caribe	96%	4%	100%
Centro	100%	0%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	100%	1%	100%
Total	**98,92%**	**1,08%**	**100%**
	98,92%	1,08%	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 98,92 % 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	En blanco	Total
Andina	3	-	3	291	1.385	2	**1.684**
Caribe	6	7	36	279	489	-	**817**
Centro	1	-	1	330	999	-	**1.331**
Orinoquia	2	2	17	351	802	-	**1.174**
Pacifica	-	-	-	16	184	-	**200**
Total	**12**	**9**	**57**	**1.267**	**3.859**	**2**	**5.206**
	0%	0%	1%	24%	74%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 74 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	100%	0%	0%	100%
Caribe	94%	6%	0%	100%
Centro	100%	0%	0%	100%
Orinoquia	98%	2%	0%	100%
Pacifica	100%	0%	0%	100%
Total	**98%**	**1%**	**0%**	**100%**
	98,46%	1,50%	0,04%	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 98.46 % 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	3	3	291	1.381	**1.682**
Caribe	4	6	34	288	485	**817**
Centro	-	2	-	336	993	**1.331**
Orinoquia	3	4	32	376	761	**1.176**
Pacifica	-	-		14	186	**200**
Total	**11**	**15**	**69**	**1.305**	**3.806**	**5.206**
	0%	0%	1%	25%	73%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 73 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	95%	5%	100%
Centro	100%	0%	100%
Orinoquia	97%	3%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98%**	**2%**	**100%**
	98,18%	1,82%	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 98.18 % 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	11	2	7	299	1.363	**1.682**
Caribe	7	6	42	286	476	**817**
Centro	-	-	5	318	1.008	**1.331**
Orinoquia	1	13	72	352	738	**1.176**
Pacifica	-	-	-	14	186	**200**
Total	**19**	**21**	**126**	**1.269**	**3.771**	**5.206**
	0%	0%	2%	24%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	93%	7%	100%
Centro	100%	0%	100%
Orinoquia	93%	7%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**97%**	**3%**	**100%**
	96,81%	3,19%	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 98.81 % 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	En blanco	Total
Andina	6	4	4	278	1.384	6	**1.682**
Caribe	2	5	33	280	497	-	**817**
Centro	3	-	8	272	1.048	-	**1.331**
Orinoquia	11	4	7	327	827	-	**1.176**
Pacifica	-	-	-	13	187	-	**200**
Total	**22**	**13**	**52**	**1.170**	**3.943**	**6**	**5.206**
	0%	0%	1%	22%	76%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 76% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	99%	1%	0,36%	100%
Caribe	95%	5%	0%	100%
Centro	99%	1%	0%	100%
Orinoquia	98%	2%	0%	100%
Pacifica	100%	0%	0%	100%
Total	**98,21%**	**1,67%**	**0,12%**	**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 98,21 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Análisis Nivel de satisfacción / insatisfacción percibido en las ORIP por Regiones

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.658	24	1.682
Caribe	751	66	817
Centro	1.322	9	1.331
Orinoquia	1.087	89	1.176
Pacifica	200	0	200
Total	**5.018**	**188**	**5.206**
	96,39%	3,61%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	92%	8%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	92%	8%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**96,39%**	**3,61%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel de Satisfaccion en el Segundo Trimestre 2021	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	5.018	188	5.206
	96,39%	3,61%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1
	Belen de Umbria	2
	Fredonia	2
	Girardota	5
	Manizales	1
	Pereira	3
	Santuario	1
	Sonson	4
	Yarumal	5
Caribe	Cartagena	31
	Monteria	4
	Sincelejo	13
	Valledupar	18
Centro	Tunja	9
Orinoquia	Acacias	5
	Arauca	4
	Orocue	2
	Paz de Ariporo	7
	Puerto Asis	3
	San Jose del Guaviare	58
	San Martin	9
	Yopal	1
	Total	**188**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	OFICINA	OBSERVACIONES
Andina	Armenia	RECOMENDABLE QUE AGILICEN LA ASESORÍA RESPECTO DE LAS ACLARACIONES QUE REMITEN DE LOS JUZGADOS POR CORREO ELECTRÓNICO PARA EVITAR DESGASTES DE TIEMPO. ORDEN LOGÍSTICO
	Armenia	SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR
	Armenia	TENER UN SISTEMA QUE SE EVIDENCIE EL TURNO PARA TENER CLARIDAD CUANDO UNO TIENE UN TURNO - LA PERSONA VINO POR INFORMACIÓN SIN RECIBO, SIN NUMERO DE MATRICULA.
Caribe	Cartagena	ORGANIZACION EN LA ENTREGA. EMPATIA DEL PORTERO NULA. ACERTIVIDAD DEL PORTERO NULA
	Cartagena	DEMORA EN LA REVISION DE ESCRITURAS
	Cartagena	MAS AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA ENTREGAR LOS DOCUMENTOS.
	Cartagena	ENTREGAR UN TIQUET DE ESPERA, QUE ESTE MISMO APAREZCA EN PANTALLA, NO CREO QUE ESTEN ESCASOS LOS RECURSOS PARA ESO
	Cartagena	SERVICIO DE DIGITURNO, PARA MEJORAR EL SERVICIO
	Cartagena	RETRASO EN RESPUESTA DE TRAMITE, PROMESA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS EN 10 DIAS HABILES, DESPUES DE DOS MESES NO DAN RESPUESTA
	Cartagena	DARLE A CADA USUARIO UN FICHO
	Cartagena	NO SE SI ESTAMOS SIENDO EXIGENTES, YA QUE TENEMOS UNA BUENA LOCACIÒN, FAVOR COLOCAR TABLERO. GRACIAS
	Cartagena	UTILIZAR LAS REDES SOCIALES PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD DONDE ESTAN UBICADAS LANUEVA SEDE
	Cartagena	SIEMPRE ESTÁN ALEGANDO QUE EL SISTEMA SE CAE, ES UN VICIO MAL INTENCIONADO EN DETRIMENTO DEL USUARIO
	Cartagena	DEBERIAN COLOCAR SILLAS AFUERA, LAS FILAS SON ENORMES Y TOCA DE PIE
	Cartagena	CONSTANTEMENTE ELSISTEMA ESTA CAIDO, LOS TIEMPOS DE ESPERA SON MUY LARGOS
	Cartagena	CONTRATAR PERSONAL COMPETENTE, ENTRENADO Y CALIFICADO, MALA ATENCIÒN DESINFORMACIÒN
	Cartagena	SERVICIO MAS AGIL YA QUE SE GENERA AGLOMERACION
	Cartagena	MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO, AGILIZAR MAS LOS TRÀMITES
	Cartagena	TIEMPO DE ESPERA NO OPTIMO
	Cartagena	POR FAVOR DEJEN DE COLOCAR TANTAS TRABAS EN LOS TRAMITES A LOS USUARIOS A VECES ES SER MAS PRECISO Y EFICACES
	Cartagena	IMPLEMENTAR DIGITURNO CON MONITOR, PARA QUE EL USUARIO PUEDA VER SU TURNO
	Cartagena	EL FUNCIONARIO DEBE LLEGAR PUNTUAL A SU PUESTO DE TRABAJO
	Cartagena	TRATAR DE AGILIZAR MUCHO MAS LA ATENCIÒN DEL USUARIO, HAY MUCHA DEMORA
	Cartagena	ESTANDARIZAR PROCESOS, MENOS GASTOS DE PAPEL, TENER EN CUENTA LA POBLACION DE FUERA DE CARTAGENA
	Cartagena	MUCHA FALTA DE INFORMACION Y DEBERIAN MEJORAR LOS SERVIDORES TECNICOS. PIENSEN LAS PERSONAS TODO UN DIA EN ESTAS OFICINAS , QUE DESASTRE
	Cartagena	TENER UN TV DONDE COLOQUEN EL NUMERO DE TURNO Y MODULO Y TRATAR DE NO DEMORAR ESTANDO EN TURNO
	Cartagena	DEBEN TENER CLARO EL TIEMPO DE TRAMITE DE UN DOCUMENTO, TENGO 1 SEMANA DE ESTAR ESPERANDO RESPUESTA
	Cartagena	POR FAVOR ABRIR MAS VENTANILLAS DE ENTREGA DE DOOCUMENTOS
	Cartagena	EL SEÑOR DE LA GOBERACION DEBERIA TENER UN REMPLAZO CUANDO SALGA A ALMORZAR
		QUE LOS ABOGADOS ENCARGADOS DE REVISAR LAS COSAS, SEAN MAS CUIDADOSOS AL MOMENTO DE REVISAR LA INFORMACIÓN, PUESTO QUE EN MI CASA NO SE TUVO EN CUENTA LA FECHA DE LA
	Cartagena	SENTENCIA Y SOLO DEVUELVEN SIN REVISAR BIEN
	Cartagena	DEMASIADA PERDIDA DE TIEMPO EN ESPERA QUE RESPONDA EL SISTEMA
	Cartagena	VENTANILLA PARA JURIDICA
	Cartagena	ME GUSTARÍA QUE LA ENTREGA DE LAS ESCRITURAS SEA MAS RÁPIDA YA QUE TENGO TURNOS DE MARZO Y SALEN EN CALIFICACIÓN
	Monteria	recomiendo habilitar mas casillas de atención.
	Monteria	recomiendo habilitar mas casillas de atención.
	San Andres Isla	EL PAGO DEL SERVICIO REGISTRAL DEBERÍAN HACERSE EN LA MISMA OFICINA SIN NECESIDAD DE IR A UN BANCO.
	San Andres Isla	SUGIERO DISPONER DE DATÁFONO PARA PAGOS DE CERTIFICADOS Y ACTOS REGISTRALES EN ESTA OFICINA.
	San Andres Isla	NOTIFICAR VIA EMAIL O TELEFÓNICO ERRORES EN OFICINAS O DOCUMENTOS ENVIADOS A SU OFICINA. AGILIZAR TRÁMITES.
	San Andres Isla	MEJOR CONECTIVIDAD.
	San Andres Isla	QUE LA OFICNA CUENTE CON DATÁFONO PARA EL PAGO DE COPIAS Y DEMÁS DOCUMENTOS QUE NO SE PAGA EN LÍNEA.
	Valledupar	INCUMPLIMIENTO EN EL TERMINO
Orinoquia	San Jose del Guaviare	QUE INVIERTAN EN BUENOS SERVICIOS INFORMATICOS
	San Jose del Guaviare	El tiempo de respuesta de los trámites es demasiado.
	Arauca	Mejorar tiempo de entrega de documentos registrados, parece que hace falta personal.
	Arauca	Me gustaría que el tiempo de registro las escrituras fuera más corta. gracias
	Arauca	Como recomendación ser más reales con los tiempos de entrega de los documentos.
	Arauca	Disminuis tiempo que demora un registro de documento
	Arauca	Los tiempos de respuesta para registrar escritura publica cambiaron de 5 días hábiles a 10 y/o 15 días hábiles lo cual retraso mucho los procesos
	San Martin	MUY POCO PERSOLA PARA TENCION AL PUBLICO TENER EN CUENTA LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO

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.