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

PRIMER 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 primer trimestre de 2021.

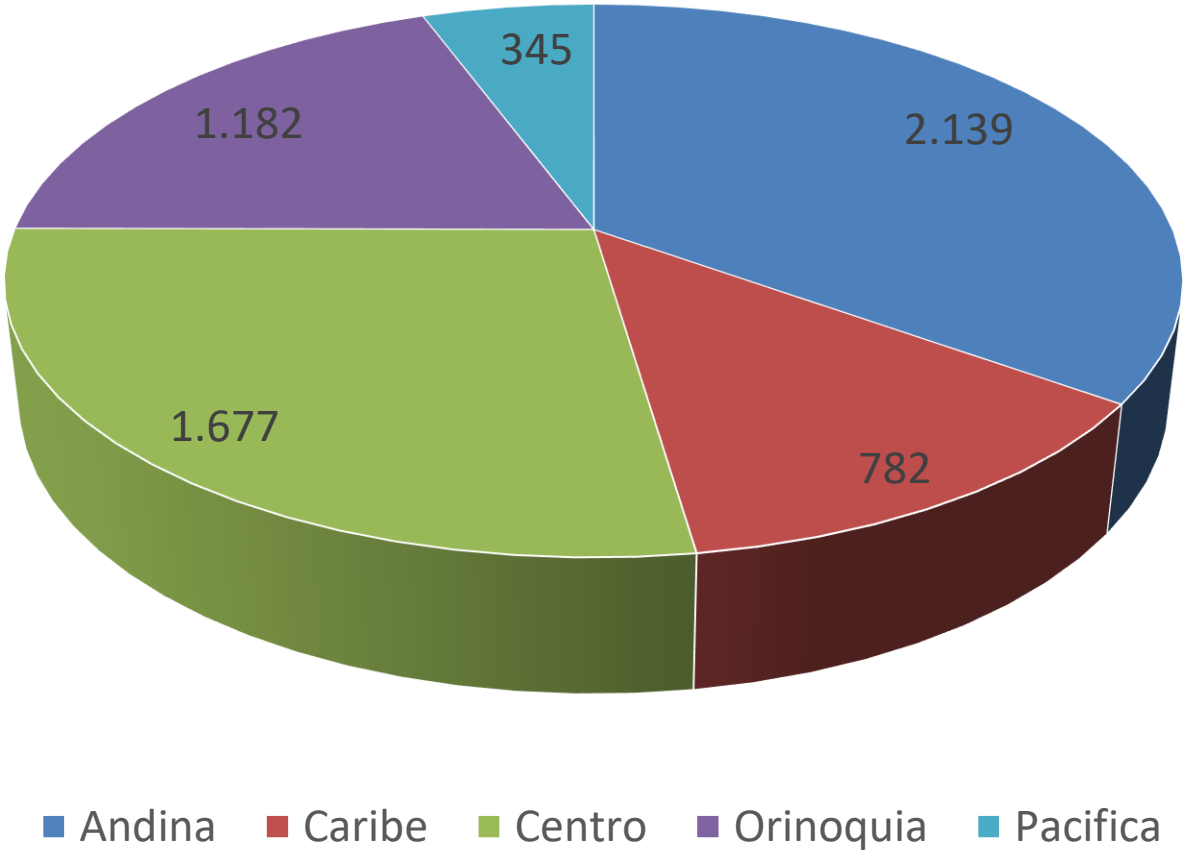
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 6.125 encuestas, durante el primer trimestre de 2021.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

Direccion Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total encuestas realizadas en el Primer Trimestre 2021
Andina	783	717	639	2.139
Caribe	226	289	267	782
Centro	632	603	442	1.677
Orinoquia	435	386	361	1.182
Pacifica	120	120	105	345
Total	**2.196**	**2.115**	**1.814**	**6.125**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

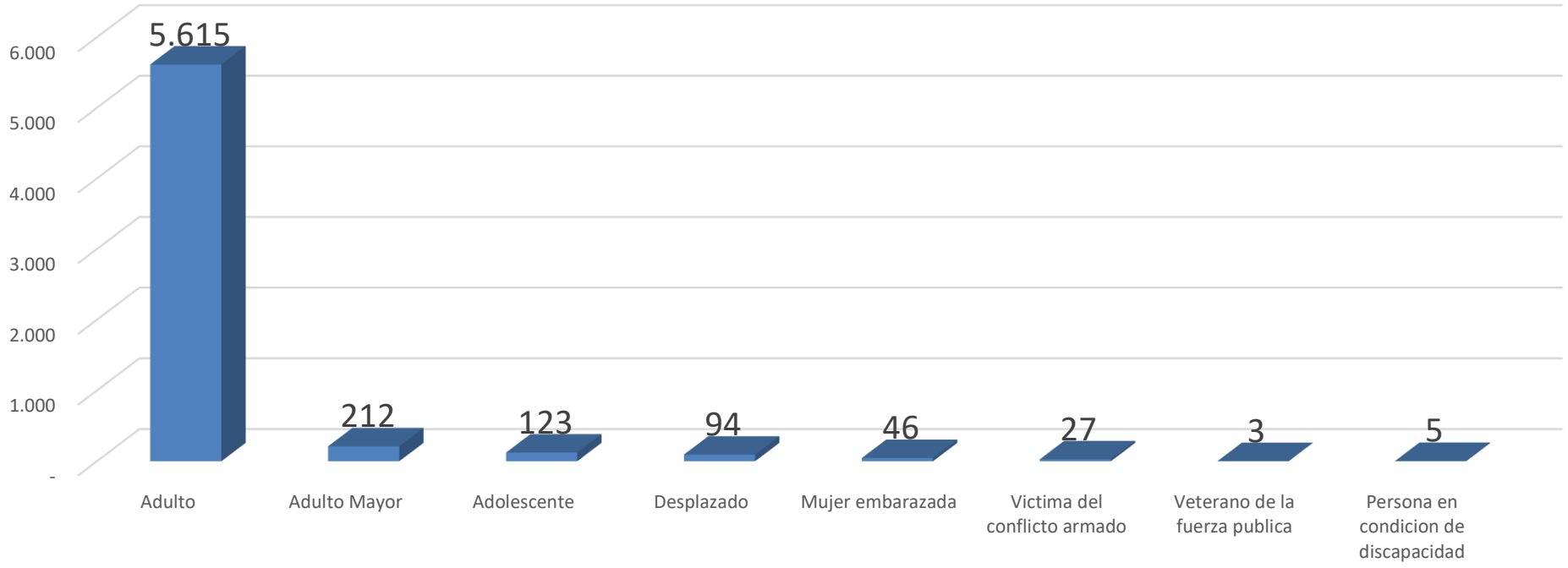


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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	32	1.871	116	68	30	1	-	21	**2.139**
Caribe	21	695	44	3	13	3	2	1	**782**
Centro	22	1.634	20	1	-	-	-	-	**1.677**
Orinoquia	32	1.113	8	21	2	1	1	4	**1.182**
Pacifica	16	302	24	1	1	-	-	1	**345**
Total	**123**	**5.615**	**212**	**94**	**46**	**5**	**3**	**27**	**6.125**
	2%	92%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG



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

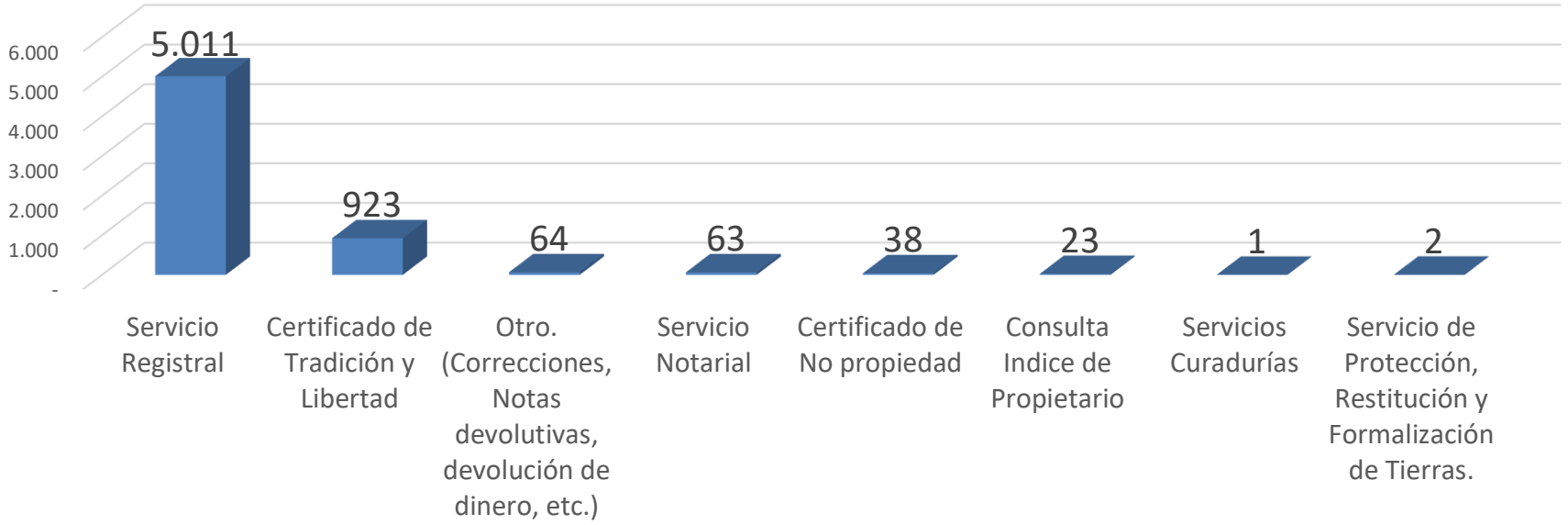
Primer trimestre 2021

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 Índice 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	23	368	13	48	1	17	1.669	-	**2.139**
Caribe	4	88	6	13	-	4	667	-	**782**
Centro	2	208	2	2	1	8	1.454	-	**1.677**
Orinoquia	4	79	-	1	-	10	1.087	1	**1.182**
Pacifica	5	180	2	-	-	24	134	-	**345**
Total	**38**	**923**	**23**	**64**	**2**	**63**	**5.011**	**1**	**6.125**
	1%	15%	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	5	4	10	318	1.802	**2.139**
Caribe	2	2	29	365	384	**782**
Centro	4	1	1	401	1.270	**1.677**
Orinoquia	4	-	8	550	620	**1.182**
Pacifica	1	1	-	34	309	**345**
Total	**16**	**8**	**48**	**1.668**	**4.385**	**6.125**
	0%	0%	1%	27%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.120	19	**2.139**
Caribe	749	33	**782**
Centro	1.671	6	**1.677**
Orinoquia	1.170	12	**1.182**
Pacifica	343	2	**345**
Total	**6.053**	**72**	**6.125**
	98,82%	1,18%	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 98.82% 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	1	2	7	369	1.760	**1**	**2.140**
Caribe	1	5	13	359	403	**-**	**781**
Centro	4	1	-	406	1.266	**-**	**1.677**
Orinoquia	1	2	3	471	705	**-**	**1.182**
Pacifica	-	-	-	29	316	**-**	**345**
Total	**7**	**10**	**23**	**1.634**	**4.450**	**1**	**6.125**
	0%	0%	0%	27%	73%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 73 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	2.129	10	1	2.140
Caribe	762	19	-	781
Centro	1.672	5	-	1.677
Orinoquia	1.176	6	-	1.182
Pacifica	345	-	-	345
Total	**6.084**	**40**	**1**	**6.125**
	99,33%	0,65%	0,02%	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 99.33 % 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	6	4	11	368	1.750	**2.139**
Caribe	1	-	30	346	405	**782**
Centro	2	-	1	420	1.254	**1.677**
Orinoquia	-	1	7	484	690	**1.182**
Pacifica	-	-	-	43	302	**345**
Total	**9**	**5**	**49**	**1.661**	**4.401**	**6.125**
	0%	0%	1%	27%	72%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 72 % 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	2.118	21	2.139
Caribe	751	31	782
Centro	1.674	3	1.677
Orinoquia	1.174	8	1.182
Pacifica	345	-	345
Total	**6.062**	**63**	**6.125**
	98,97%	1,03%	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 98.97 % 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	En blanco	Total
Andina	3	5	9	363	1.758	1	**2.139**
Caribe	2	1	30	349	400	-	**782**
Centro	-	-	1	409	1.267	-	**1.677**
Orinoquia	1	-	14	478	689	-	**1.182**
Pacifica	1	-	-	44	300	-	**345**
Total	**7**	**6**	**54**	**1.643**	**4.414**	**1**	**6.125**
	0%	0%	1%	27%	72%	0%	100%

Fuente: Plataforma SISG

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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	2.121	17	1	2.139
Caribe	749	33	-	782
Centro	1.676	1	-	1.677
Orinoquia	1.167	15	-	1.182
Pacifica	344	1	-	345
Total	**6.057**	**67**	**1**	**6.125**
	98,89%	1,09%	0%	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 98.89 % 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	5	23	363	1.741	**2.139**
Caribe	3	4	39	345	391	**782**
Centro	2	-	1	418	1.256	**1.677**
Orinoquia	2	1	28	467	684	**1.182**
Pacifica	-	-	-	46	299	**345**
Total	**14**	**10**	**91**	**1.639**	**4.371**	**6.125**
	0%	0%	1%	27%	71%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 71 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	2.104	35	2.139
Caribe	736	46	782
Centro	1.674	3	1.677
Orinoquia	1.151	31	1.182
Pacifica	345	-	345
Total	**6.010**	**115**	**6.125**
	98,12%	1,88%	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 98.12 % 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	5	9	5	313	1.802	1	**2.135**
Caribe	1	2	18	342	419	1	**783**
Centro	1	2	2	292	1.380	1	**1.678**
Orinoquia	2	-	9	408	763	1	**1.183**
Pacifica	-	-	-	47	298	1	**346**
Total	**9**	**13**	**34**	**1.402**	**4.662**	**5**	**6.125**
	0%	0%	1%	23%	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	2.115	19	1	2.135
Caribe	761	21	1	783
Centro	1.672	5	1	1.678
Orinoquia	1.171	11	1	1.183
Pacifica	345	-	1	346
Total	**6.064**	**56**	**5**	**6.125**
	99,00%	0,91%	0,08%	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 99 % 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	2.117	22	2.139
Caribe	725	57	782
Centro	1.673	4	1.677
Orinoquia	1.147	35	1.182
Pacifica	345	0	345
Total	**6.007**	**118**	**6.125**
	98,07%	1,93%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	93%	7%	100%
Centro	100%	0%	100%
Orinoquia	97%	3%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98,07%**	**1,93%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Nivel de Satisfaccion en el Primer Trimestre 2021	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	6.007	118	6.125
	98,07%	1,93%	100%

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Girardota	2
	Medellin Zona Sur	1
	Pacora	1
	Pereira	10
	Sonson	5
	Yarumal	3
Caribe	Cartagena	16
	Monteria	3
	Sincelejo	30
	Valledupar	8
Centro	Girardot	3
	San Vicente de Chucuri	1
Orinoquia	Acacias	1
	Arauca	1
	Paz de Ariporo	3
	Puerto Asis	3
	Puerto Lopez	1
	San Jose del Guaviare	21
	San Martin	5
	Total	**118**

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
Orinoquia	YOPAL	TENER MAS PERSONAL PARA LA ATENCION AL CLIENTE
	YOPAL	MAS PERSONAL
	YOPAL	QUE HAYA UN POCO MAS DE CELERIDAD EN LA ATENCION
	YOPAL	HABILITAR OTRA VENTANILLA PARA ATENCION AL PUBLICO
	YOPAL	MAS PERSONAL PARA ATENCION AL PUBLICO
	YOPAL	MAS PERSONAL
Andina	GIRARDOTA	al recoger la escritura me dicen que es rechazada, no dieron aviso, no contestan ningun telefo, poco amigables, deja mucho que decir el servicio.
	GIRARDOTA	dar informacion en un tirmpo prudente con agunos radicados, que llevan mas de sesis meses.
	Medellin Zona Sur	Restricción x Covid 19; Oficina de Registro y Juzgados no se entendieron.
	Medellin Zona Sur	MEJORAR VITALIDAD
	Medellin Zona Sur	SOLO TENGO QUEJA DEL VIGILANTE ROMAÑA (EMPRESA ONCOR)
	Medellin Zona Sur	LA UNICA OBSERVACION QUE TENGO ES QUE POR FAVOR CONTESTEN EL TELEFONO, PORQUE LLEVO SEMANAS ENTERAS MARCANDO TODAS LAS EXTENSIONES Y NO CONTESTAN.
	Medellin Zona Sur	QUE POR FAVOR NO HAYA TANTA TRAMITOLOGIA, QUE LE OFICIO VAYA AL JUZGADO, VUELVA A LA OFICINA, O SEA MUCHA DEMORA A VECES EN PASAR UN TRAMITE DE UN FUNCIONARIO INTERNO A OTR
Caribe	SAN JUAN DEL CESAR	subgerencias estas oficina carece de aire acondicionado para que preste un mejor servicio, para el usuario, por salud
Centro	TUNJA	MAYOR AGILIDAD EN CADA UNO DE LOS TRAMITES
Caribe	CARTAGENA	LAS PETCIONES DEBEN TRAMITARSE MAS RAPIDO
	CARTAGENA	TURNO 2020-06-6-16902 ME CITARON VARIAS VECES Y EN MI SITUACIÒN DE DISCAPCIDAD ME ES INCOMODO
	CARTAGENA	MEJORAR LA ENTREGA DE DOCUMENTOS
	CARTAGENA	MEJORAR LA ATENCION AL PUBLICO
	CARTAGENA	POR FAVOR SEÑOR CALIFICADOR TENER EN CUENTA LAS DEVOLUCIONES QUE HACEN
	CARTAGENA	PONER DIGITURNOS
	CARTAGENA	SIGUE SIENDO DEMORADA LA ENTREGA DE ESCRITURA PUBLICA
	CARTAGENA	QUE LOS CALIFICADORES REVISEN BIEN LAS ESCRITURAS PARA QUE NO HAYAN TANTAS DEVUELTAS
	CARTAGENA	POR FAVOR LAS MAQUINAS PARA SACAR CERTIFICADOS
	CARTAGENA	QUE HAYAN PERSONAS COMO EL SR. RICARDO MUY IMPORTANTE QUE COLABOREN CON LAS DIFERENTES DILIGENCIAS QUE UNO HACE
	CARTAGENA	MAS PERSONAL PARA ATENCIÓN ALPÚBLICO, ALLI RADICA TODO EL PROBLEMA
	CARTAGENA	MAS PERSONAS PARA ATENCIÓN
	CARTAGENA	QUE EL SERVIDOR PRESENTE EN LOS MÓDULOS SEA AMABLE AMABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PRECISA DEL PORQUE NO PUEDE ATENDER AL USUARIO. AMABILIDAD POR FAVOR.
	CARTAGENA	MEJORAR LOS TIEMPOS, DICEN 10 DIAS Y SE DEMORAN MAS DE UN MES
	CARTAGENA	URGENTE MECANISMO DE ATENCIÒN PERSONALIZADO EN JURIDICA
	CARTAGENA	HAY QUE BUSCAR REMPLAZO CUANDO SALE EL FUNCIONARIO DE LA GOBERNACIÒN A ALMORZAR, EL HORARIO ES DE 8 A.M A 4 P.M
	CARTAGENA	VIRTUALIZAR MAS FUNCIONES
	MONTERIA	OJO QUE SE CUMPLA EL PLAZO EL CUAL SE COMPROMETE A DEVOLVER EL DOCUMENTOO EL ACTO YA EJECUTADO. CUANDO EL DOCUMENTO ES DEVUELTO POR ALGUNA ANOMALIA SEA DEVUELTO CON MAYOR BREVEDAD PORQUE EN ESTA OFICINA HACEN LO CONTRARIO DEBEN TENER PRIORIDAD PARA LA DEVOLUCIÓN.
	SAN ANDRES ISLA	MEJOR SI ESTOS DOCUMENTOS SE ENTREGARAN FÍSICAMENTE, TENIENDO EN CUENTA LA SITUACIÓN ACTUAL.
	SAN ANDRES ISLA	volver a colocar servicio datafono
	SAN ANDRES ISLA	RESTABLECER EL PAGO DE CERTIFICADOS DE MATRÍCULA INMOBILIARIA EN LA OFICINA CON TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO.
Orinoquia	ARAUCA	Adicionar otra persona para atención al cliente
	ARAUCA	Que los tiempos de respuesta para algunas averiguaciones mejoren; de resto de servicio recibido es excelente.
	ARAUCA	Una sola persona recibiendo y/o atendiendo público es insuficiente, se requiere mínimo tres
	ARAUCA	Que entreguen en físico los certificados de tradición.
	ARAUCA	Falta el aire en las instalaciones del área de caja.
	ARAUCA	Más aire acondicionado para el usuario, más agilidad para pagos, aparte los los bancos quitan mucho tiempo.
	ARAUCA	Adicionar otra persona para el servicio al cliente
Caribe	SINCELEJO	favor apoyar en caja||
	VALLEDUPAR	Era mas rápido con la maquina
	VALLEDUPAR	Que se puedan hacer pagos con tarjetas, el efectivo paso de moda , actualicen!
	VALLEDUPAR	LAS INSCRIPCIONES DEBEN ESTAR LISTAS EN EL TERMINO QUE ORDENA LA LEY
	VALLEDUPAR	MEJORAR EN LAS ENTREGAS DE ESCRITURAS
Andina	BELEN DE UMBRIA	INSTALAR BAÑO PARA USUARIOS

Primer trimestre 2021

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.