INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

PRIMER 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 primer trimestre de 2022.

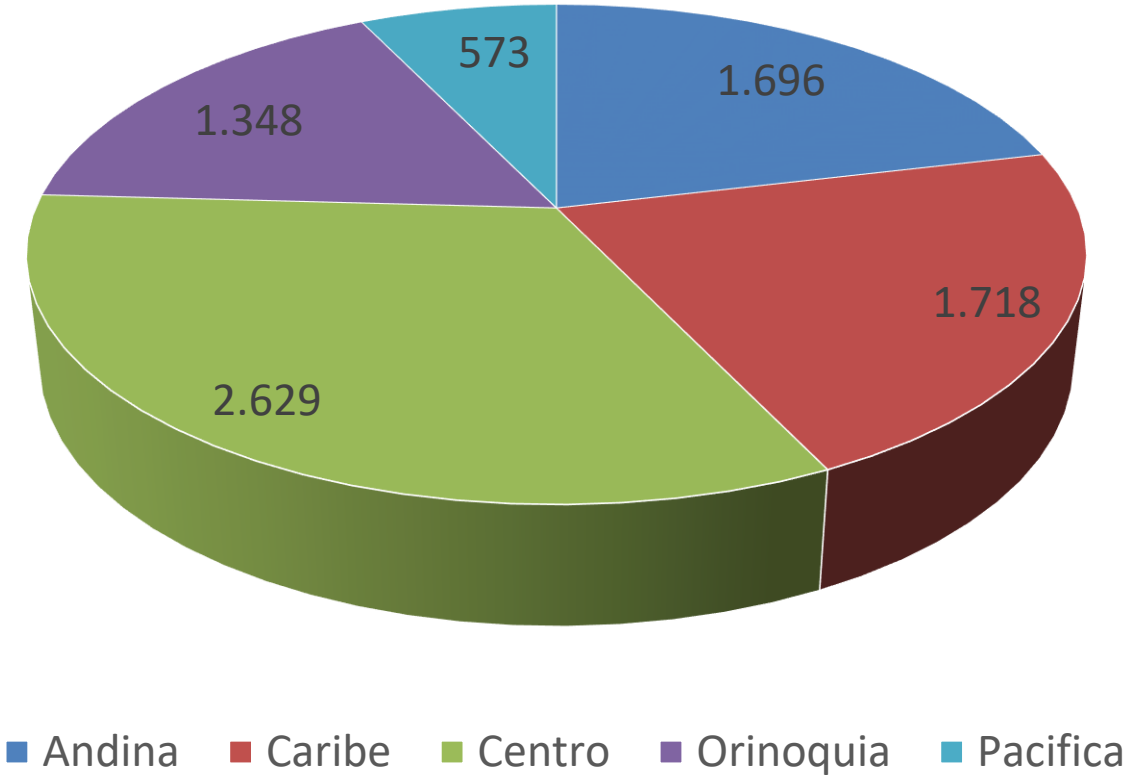
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 7.964 encuestas, durante el primer trimestre de 2022.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total encuestas realizadas en el Primer Trimestre 2022
Andina	591	612	493	1.696
Caribe	491	630	597	1.718
Centro	888	941	800	2.629
Orinoquia	446	449	453	1.348
Pacifica	263	189	121	573
Total	**2.679**	**2.821**	**2.464**	**7.964**

Fuente: Plataforma SISG

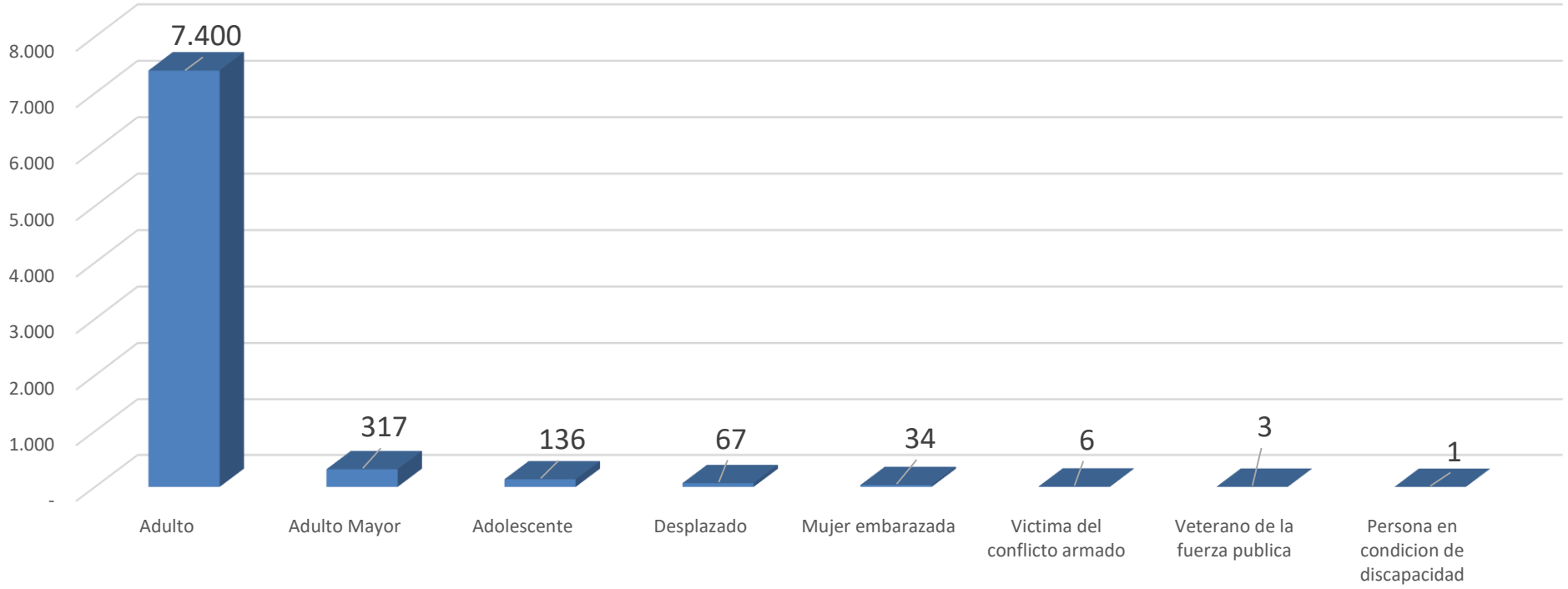


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condición de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	14	1.571	92	13	6	-	-	-	**1.696**
Centro	45	1.582	71	10	8	-	1	1	**1.718**
Orinoquia	72	2.376	137	20	16	1	2	5	**2.629**
Caribe	3	1.311	10	21	3	-	-	-	**1.348**
Pacifica	2	560	7	3	1	-	-	-	**573**
Total	**136**	**7.400**	**317**	**67**	**34**	**1**	**3**	**6**	**7.964**
%	1,7%	93%	4%	1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

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

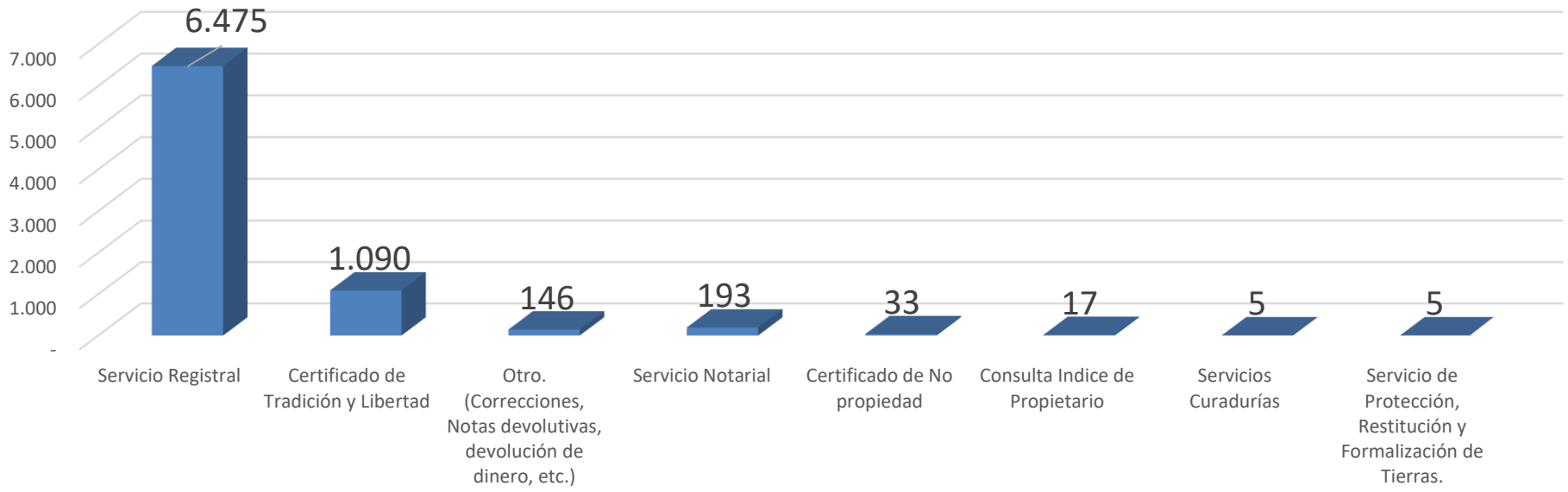
Primer trimestre 2022

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 Índice 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	10	311	2	21	-	3	1.344	5	**1.696**
Caribe	2	204	1	25	1	12	1.473	-	**1.718**
Centro	17	436	9	47	3	51	2.066	-	**2.629**
Orinoquia	-	43	4	52	1	24	1.224	-	**1.348**
Pacifica	4	96	1	1	-	103	368	-	**573**
Total	**33**	**1.090**	**17**	**146**	**5**	**193**	**6.475**	**5**	**7.964**
%	0,4%	13,7%	0,2%	1,8%	0,1%	2,4%	81,3%	0,1%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 81,3% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Calificación del servicio recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.690	6	**1.696**
Caribe	1.617	101	**1.718**
Centro	2.582	47	**2.629**
Orinoquia	1.341	7	**1.348**
Pacifica	572	1	**573**
Total	**7.802**	**162**	**7.964**
%	97,97%	2,03%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,65%	0,35%	100%
Caribe	94,12%	5,88%	100%
Centro	98,21%	1,79%	100%
Orinoquia	99,48%	0,52%	100%
Pacifica	99,83%	0,17%	100%
Total	**97,97%**	**2,03%**	**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 97.97% 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

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.688	7	1	1.696
Caribe	1.628	90	-	1.718
Centro	2.590	39	-	2.629
Orinoquia	1.343	5	-	1.348
Pacifica	573	-	-	573
Total	**7.822**	**141**	**1**	**7.964**
%	98,22%	1,77%	0,01%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	100%	0%	0,06%	100%
Caribe	95%	5%	0%	100%
Centro	99%	1%	0%	100%
Orinoquia	100%	0%	0%	100%
Pacifica	100%	0%	0%	100%
Total	**98,22%**	**1,77%**	**0,01%**	**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 98,22% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.690	6	1.696
Caribe	1.614	104	1.718
Centro	2.564	65	2.629
Orinoquia	1.336	12	1.348
Pacifica	573	-	573
Total	**7.777**	**187**	**7.964**
%	97,65%	2,35%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	100%	0%	100%
Caribe	94%	6%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**97,65%**	**2,35%**	**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 97.65% 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

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.687	9	-	1.696
Caribe	1.621	96	1	1.718
Centro	2.576	53	-	2.629
Orinoquia	1.339	9	-	1.348
Pacifica	568	5	-	573
Total	**7.791**	**172**	**1**	**7.964**
%	97,83%	2,16%	0,013%	100,00%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	99%	1%	0%	100%
Caribe	94%	6%	0,06%	100%
Centro	98%	2%	0%	100%
Orinoquia	99%	1%	0%	100%
Pacifica	99%	1%	0%	100%
Total	**97,83%**	**2,16%**	**0,013%**	**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 97.83% de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.687	9	1.696
Caribe	1.609	109	1.718
Centro	2.569	60	2.629
Orinoquia	1.323	25	1.348
Pacifica	571	2	573
Total	**7.759**	**205**	**7.964**
%	97,43%	2,57%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	94%	6%	100%
Centro	98%	2%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**97,43%**	**2,57%**	**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 97.43% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	1.683	12	1	1.696
Caribe	1.639	79	-	1.718
Centro	2.583	46	-	2.629
Orinoquia	1.330	18	-	1.348
Pacifica	571	2	-	573
Total	**7.806**	**157**	**1**	**7.964**
%	98,02%	1,97%	0,01%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	En blanco	Total
Andina	99%	1%	0%	100%
Caribe	95%	5%	0%	100%
Centro	98%	2%	0,000%	100%
Orinoquia	99%	1%	0%	100%
Pacifica	100%	0%	0%	100%
Total	**98,02%**	**1,97%**	**0,01%**	**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 98,02% 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	1.684	12	1.696
Caribe	1.596	122	1.718
Centro	2.562	67	2.629
Orinoquia	1.328	20	1.348
Pacifica	569	4	573
Total	**7.739**	**225**	**7.964**
	97,17%	2,83%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	93%	7%	100%
Centro	97%	3%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	99%	1%	100%
Total	**97,17%**	**2,83%**	**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 primer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 97.17%.

Fuente: Plataforma SISG

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Caucasia	1
	Manizales	1
	Pereira	3
	Santa Bárbara	1
	Sonson	3
	Yarumal	3
Caribe	Barranquilla	99
	Cartagena	15
	El Banco	2
	Montería	4
	San Andrés Isla	1
	Santa Marta	1
Centro	Bogota Zona Centro	7
	Bogota Zona Sur	50
	Cajamarca	2
	Concepcion	1
	San Vicente de Chucurri	1
	Tunja	2
	Velez	4
Orinoquia	Acacias	5
	Arauca	1
	Mocoa	1
	Orocue	2
	Puerto Asis	4
	San Jose del Guaviare	7
Pacifica	Silvia	3
	Tulua	1
	Total	**225**

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Nivel de Satisfaccion en el Primer Trimestre 2022	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	7.739	225	7.964
	97,17%	2,83%	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

ARAUCA

Estoy conforme con el servicio prestado y espero que se mantengan o mejoren y no sea al revés
FALTA DE AIRE ACONDICIONADO MUCHO CALOR
Falta de aire acondicionado para la atención al usuario.
Falta personal para atención al usuario, falta aire acondicionado mucho calor
Falta un aire acondicionado para la atención al usuario, ya que es muy calorosa las instalaciones, se le agradece una pronta solución.
la funcionaria excelente, falta aire acondicionado por la temperatura y falta personal
Mejorar instalaciones
Otra persona auxiliar de servicio al cliente
se requiere de mas personal para la atención al usuario y arreglo del aire acondicionado ya que no se soporta el calor tan intenso.
Se solicita que los pagos de puedan hacer desde la pagina de los bancos
Se verifique personal para atención al usuario, hace mucho calor, falta de aire acondicionado, mejorar la calidad de personal, su bienestar y ambiente laboral
Un mejor letrero del horario de atención

ARMENIA

MAS FUNCIONARIOS

BOGOTA ZONA SUR

CAMBIO DE FUNCIONARIOS, SUPERVISION DE ATENCION Y CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y NORMAS LEGALES, CURSO DE ATENCION ALCLIENTE
CORRECION MUY DEMORADA
deberia exisir una ventanilla de radicacion oficios dos horas para radicar un documento es mucho tiempo
Deberian tener al menos atencion en otros modulos para estos tramites que para solicitar otro recibo de pago de registro llevo mas de hora y media esperando para ir a la notaria
DEMORA EN EL SERVICIO
El area encargada de liquidacion es demasiado demorado deben mejorar y para la ventanilla deben de manejar turnos electronicos y colocar mas personas en ventanilla
EL SEÑOR DEL MODULO 5 ES MUY GROSERO Y MUY LENTO DEBERIAN CAMBIAR A ESAS PERSONAS
EL SERVIDOR NO ES AMABLE CON LOS USUARIOS, ESTABA DE MAL GENIO, SI NO LE GUSTA TRABAJAREN ESTA OFICINA DEBERIA RETIRARSE
EN CUANTO LA ATENCION DE LA OFICINA ES DEFICIENTE LLEVO 4 MESES TRATANDO DE REGISTRAR UN TRAMITE
ES MUY DEMORADO EL REGISTRO DE LA ESCRITURA
HACER USO DE TURNOS, SE CREA CONFUSION PUES LA GENTE SE ACERCA DIRECTAMENTE AL MODULO OTROS HACEN LA FILA SE CREAN DE ESTA FORMA INCOMODIDADES ENTRE LOS USUARIOS DE RESTO MUY BUENO Y AGIL EL SERVICIO
HASTA EL MOMENTO LAS VECES QUE HE UTILIZADO LA OFICINA MUY BIEN
Hora de llegada 8.30 y hora de salida 11.15 fila No. 5-14, 2-5
Mal servicio el señor estaba molesto
Mas agilidad, mejor servicio al cliente
MAS ATENCION EN LA AGILIDAD EN LOS DOCUMENTOS RADICADOS TIEMPO DE RESPUESTA MUY LENTA
MEJORAR LAS TAQUILLAS POR EL TEMA DEL COVID, PARQUE, LOS TAPABOCAS NO FACILITAN LA COMUNICACION
MUCHO DESORDEN EN LOS CUPOS PARA PASAR MODULOS
no cuenta con buen servicio, mala atencion
NO HAY ATENCION A LAS PERSONAS DE INFORMACION GENERAL, LA GENTE PREGUNTA AL LIQUIDADOR, AL DE LAS CAJAS, AL PORTERO, A TODAS
NO PRESTAN EL SERVICIO DE MANERA AMABLE Y EFICIENTE, NO TIENEN CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS. ENVIAN A LAS PERSONAS DE VENTANILLA EN VENTANILLA A VER SABE EL PROCEDIMIENTO
No realizar tanta tramitologia, para registrar un documento es un suplicio, ademas, cuando uno llega algunos funcionarios hasta estan llegando, no cumplen al parecer el horario
PARA FACILIDAD E INCLUCION PARA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, DEBERIAN TENER TODOS LOS FORMATOS QUE MANEJA LA OFICINA EN EL MODULO 2 COMO EL DE PERTENENCIA, QUE HAY HACER UNA FILA ADICIONAL POR TAL DOCUMENTO
Por error del abogado o la persona encargada una correccion demora 1 y 15 dias, es inaceptable mucho tiempo mas
POR FAVOR COLOCAR PANTALLA CON TURNOS, EN LAS SILLAS ES MUCHO DESORDEN Y SE PRESENTAN CONFLICTOS, ESE SISTEMA YA ES OBSOLETO
Por favor continuen siempre sirviendo con calidad
Por favor que las asesorias sean personales
Que las personas que prestan atencion al publico sean capacitados en buen servicio y mas paciencia pues los usuarios no conocemos los procesos que aqui se manejan, mas claridad en la informacion
QUE LOS TRAMITES SEAN MENOS DEMORADOS
QUE POR FAVOR COLOQUEN MAS PERSONAL EN LAS VENTANILLAS PORQUE EN LA VENTANILLA 7 NO MAS EL RESTO DESOCUPADAS
que se tome mas tiempo para direcionar correctamente al cliente ya que perdi mucho tiempo y me toco pagar por mora agradezco se le haga retroalimentacion a este funcionario
QUE SEA MENOS EL TIEMPO DE ENTREGA DE LAS CORRECCIONES POR PARTE DE LA OFICINA
SE DICE QUE COLOMBIA ESTA A LA PERFECCION EN TECNOLOGIA Y ATENCION ADMINISTRATIVA NO ES CIERTO. COMO PUEDE SER QUE LA SIMPLE CORRECCION DE UN NOMBRE QUE ESTA BIEN EN LAS ESCRITURAS, APARECE MAL EN LA CERTIFICACION CATASTRAL Y EN EL CERTIFICADO DE LIBERTAD
TENER UN PLAN DE CONTIGENCIA PARA EL SISTEMA LA VENTA VECES SIR PODER DILEGENCIA AL PROCESO
un poco de mejor organizacion con los turnos de atencion

Primer trimestre 2022

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

ABRIR OTRAS VENTANILLAS
AGILIDAD AL MOMENTO DE BRINDAR RESPUESTA
agilizar los tramites
AUMENTAR EL AFORO EN EL LUGAR
CALIDAD Y RAPIDEZ EN LOS TRAMITES, LA ATENCION ES MUY BUENA PERO DEMASIADO LENTA
colocar microfonos en las ventanillas
DEBEN ATENDER MAS DIAS EN JURIDICA
DEFICIENCIA EN AGILIDAD EN EL SERVICIO DE CALIFICACIÒN DE ESCRITURAS Y PARA CUALQUIER ACTO.
FAVOR AGILIZAR LAS INSCRIPCIONES EN EL TERMINO ESTABLECIDO POR LA LEY
HASTA EL MOMNETO NINGUNA OBSERVACION
HAY VARIAS SILLA DAÑADAS
MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
NO CAMBIEN A LA VIGILANTE ES MUY AMABLE
PESIMO, UN TRAMITE DE 10 DIAS Y VAN 15 Y NO DAN FECHA CIERTA DE ENTREGA
QUE CUMPLAN EL HORARIO ESTIPULADO
QUE HAYAN MAS PERSONAS COMO ÈL
QUE LAS REUNIONES CON LOS EMPLEADOS LAS HAGAN POR FUERA DEL HORARIO DE ATENCION, NOS TOCA ESPERAR
RECIBIR PAGOS CON TARJETA DEBITO
SE REQUIERE MAS PESRSONAL
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE ES MUY DEMORADO, HAY QUE MADRUGAR DEMASIADO

MANIZALES

ESTAN ATRAZADOS EN LOS TURNOS
LSA ATENCION ES MUY BUENA LO QUE NO ME DEJA SATISFECHO SON LOS TRAMITES.

SALAMINA

HAYA BUENA DISPONIBILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS CUANDO SE NECESITA ASESORIA EN LA OFICINA

SILVIA

el pago mas cerca
la atención sea con humildad
mejorar la amabilidad en la atención

SOCORRO

Poder cancelar en la oficina y no en la papeleria
Se debera tener la opcion de pago en la Oficina, con tarjetas como se hacia anteriormente.
Seguir de la misma manera, un servicio eficaz
Siempre contratar gente que tenga respeto por el cliente , que sea humilde y por lo mismo siempre este pronto a atender de la mejor manera .

TUNJA

Agilidad en los tramites (muy lentos)
Ampliar el personal para que los usuarios y los funcionarios no se desgasten con la demanda que tiene la ciudadanía del departamento.
Ampliar las instalaciones y mayor personal para cubrir la demanda de personas que acuden a esta entidad.
Avisar con antelación que se debe hacer fila para obtener un turno y no perder el viaje.
Buen servicio excelente atención por parte de la funcionaria.
Considero que con cita seria mas ágil y optimo el proceso
EL SERVICIO PERSONALISADO MUY BUEO LO UNICO ES DEMORA O DESORDEN AL INGRESAR EL PERSONAL ES AMABLE SIN ENBARGO LA CONDICION DEL SISTEMA AFECTA EN TIEMPO.
en las horas e la mañana se presenta mucha congestión, es importante en este horario ampliar el personal de atención al publico.
Es importante contratar m
Esta calificación es especifica la persona que me atendió en ventanilla el servicio de registro a nivel general es malo no acorde al imparto que se paga.
Falta otro funcionario para que atienda publico.
Felicitaciones a las funcionaria.
Felicitaciones por su servicio
Filas interminables extenuantes, generando desespero e irritabilidad entre las personas que nos encontramos esperando por atención. Corto horario y poco personal para la alta demanda de personas que diariamente vienen a hacer diligencias.
Que la pagina virtual indique el verdadero horario y forma de atención sobre todo si venimos de otra ciudad
Seria bueno que contrataran mas personal, porque una sola persona no puede. Igual los tramites internos de SNR requiere mas gente.
Servicio bueno partiendo de la hora en la cual fue atendido, por que en que condiciones normales, quiero decir horario laboral 8:30 a m el servicio es pésimo por no decir mas por favor ponerse en los pies de de los usuarios porque se siente que están haciendo un favor mas no su trabajo.Gracias.
Tener mas personal para el servicio al cliente
Tramites muy demorados.

Primer trimestre 2022

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 primer 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 278 encuestas, durante el primer trimestre de 2022.

En el primer trimestre se encuestaron a 278 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Enero	Febrero	Marzo	Total encuestas realizadas en el Primer Trimestre 2022
Oficina de Atencion al Ciudadano	95	90	93	**278**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la OAC	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Adulto	94	88	85	**267**	96%
Adulto Mayor	-	1	5	**6**	2%
Persona en condición de discapacidad	-	1	1	**2**	1%
Adolescente	-	-	1	**1**	0%
Desplazado	1	-	-	**1**	0%
Mujer embarazada	-	-	1	**1**	0%
Total	**95**	**90**	**93**	**278**	**100%**

El 96 % 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	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Certificado de tradición y libertad	37	43	53	133	48%
Servicio Registral	48	33	32	113	41%
Consulta Índice de Propietario	4	4	4	12	4%
Servicio Notarial	6	2	1	9	3%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	-	4	2	6	2%
Certificado de no propiedad	-	4	1	5	2%
Total	**95**	**90**	**93**	**278**	**100%**

El 48 % de los usuarios encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitaron información del Certificado de Libertad y Tradición.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en la OAC

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	275	3	**278**
	98,92%	1,08%	100%

El 98,92 % 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 Atención al Ciudadano	274	4	**278**
	98,56%	1,44%	100%

El 98,56 % 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 Atención al Ciudadano	276	2	**278**
	99,28%	0,72%	100%

El 99,28 % 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 Atención al Ciudadano	269	9	**278**
	96,76%	3,24%	100%

El 96,76 % 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 Atención al Ciudadano	230	48	**278**
	82,73%	17,27%	100%

El 82,73 % 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 Atención al Ciudadano	274	4	**278**
	98,56%	1,44%	100%

El 98,56 % 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 Atención al Ciudadano	269	9	**278**
	96,76%	3,24%	100%

El nivel de satisfacción y la percepción ciudadana percibida en la OAC, fue satisfactoria.

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.