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

TERCER 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 tercer trimestre de 2021.

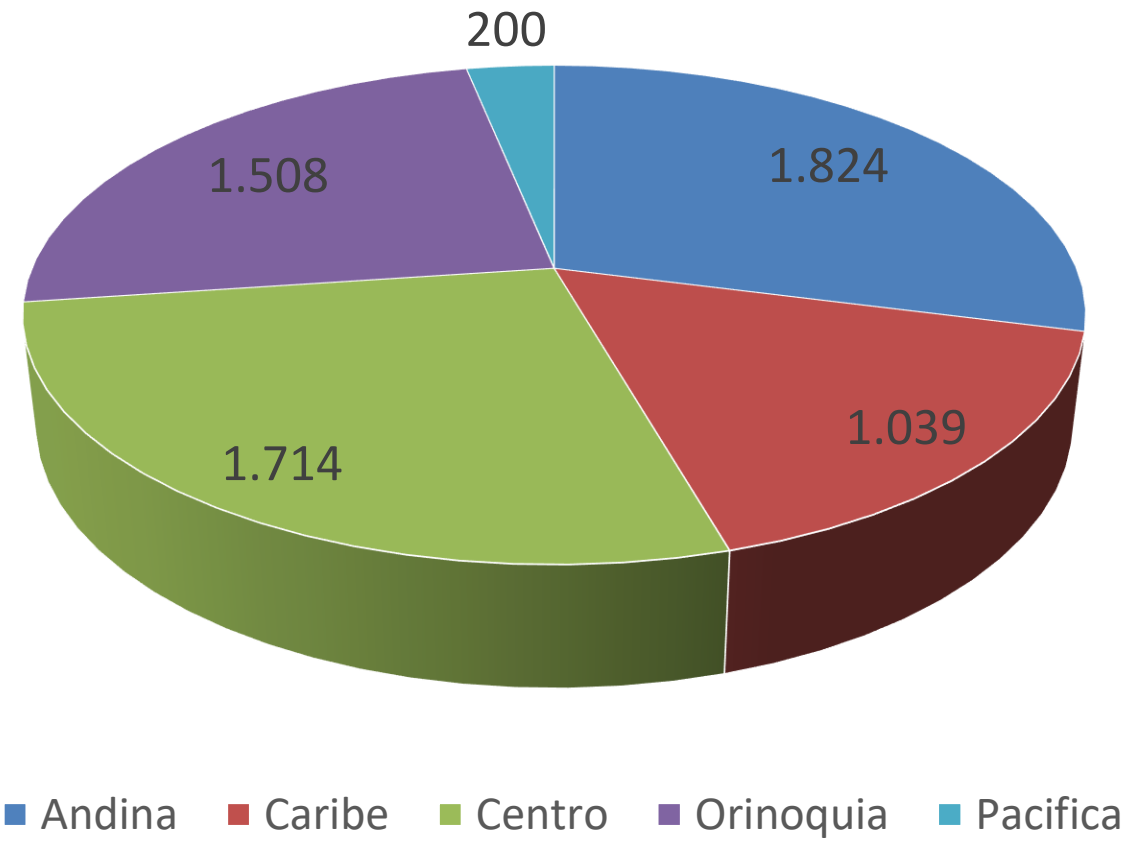
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 6.285 encuestas, durante el tercer trimestre de 2021.

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 2021
Andina	653	680	491	1.824
Caribe	280	388	371	1.039
Centro	509	565	640	1.714
Orinoquia	508	596	404	1.508
Pacifica	56	58	86	200
Total	**2.006**	**2.287**	**1.992**	**6.285**

Fuente: Plataforma SISG

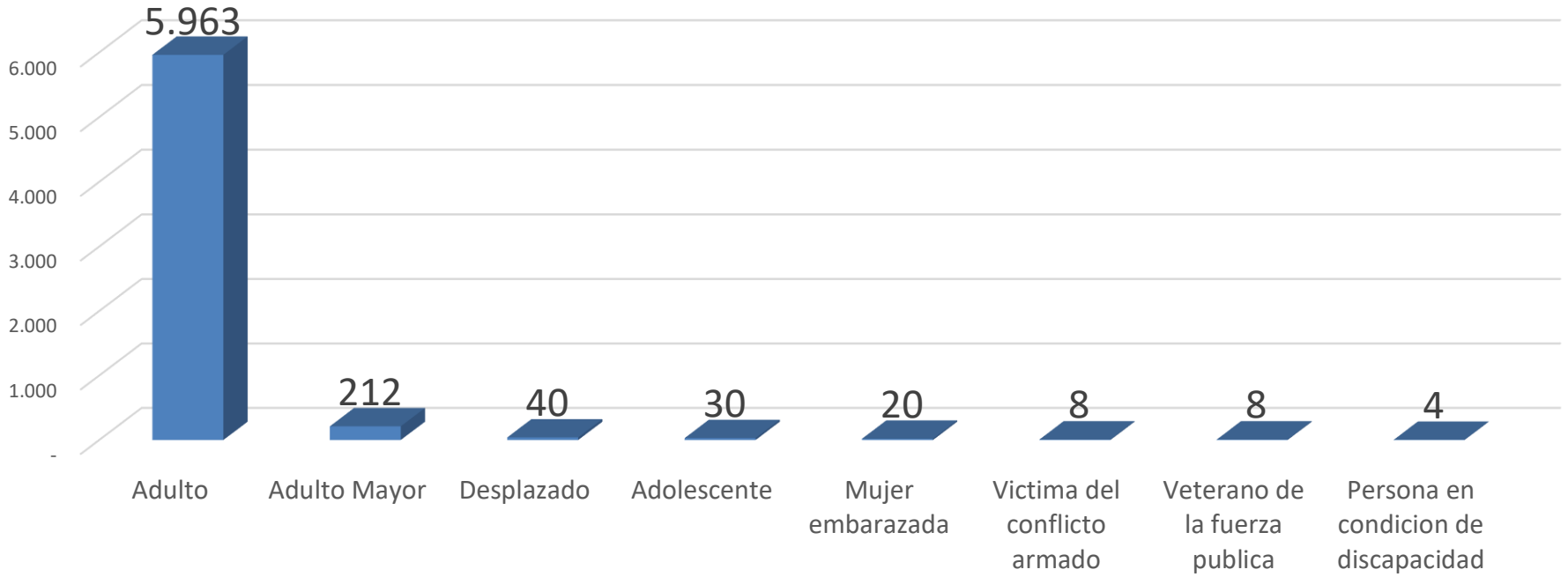


Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

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	5	1.754	51	8	1	1	2	2	**1.824**
Caribe	12	955	49	7	12	1	3	-	**1.039**
Centro	2	1.673	31	5	1	-	1	1	**1.714**
Orinoquia	11	1.445	19	19	5	2	2	5	**1.508**
Pacifica	-	136	62	1	1	-	-	-	**200**
Total	**30**	**5.963**	**212**	**40**	**20**	**4**	**8**	**8**	**6.285**
	0,5%	95%	3%	1%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

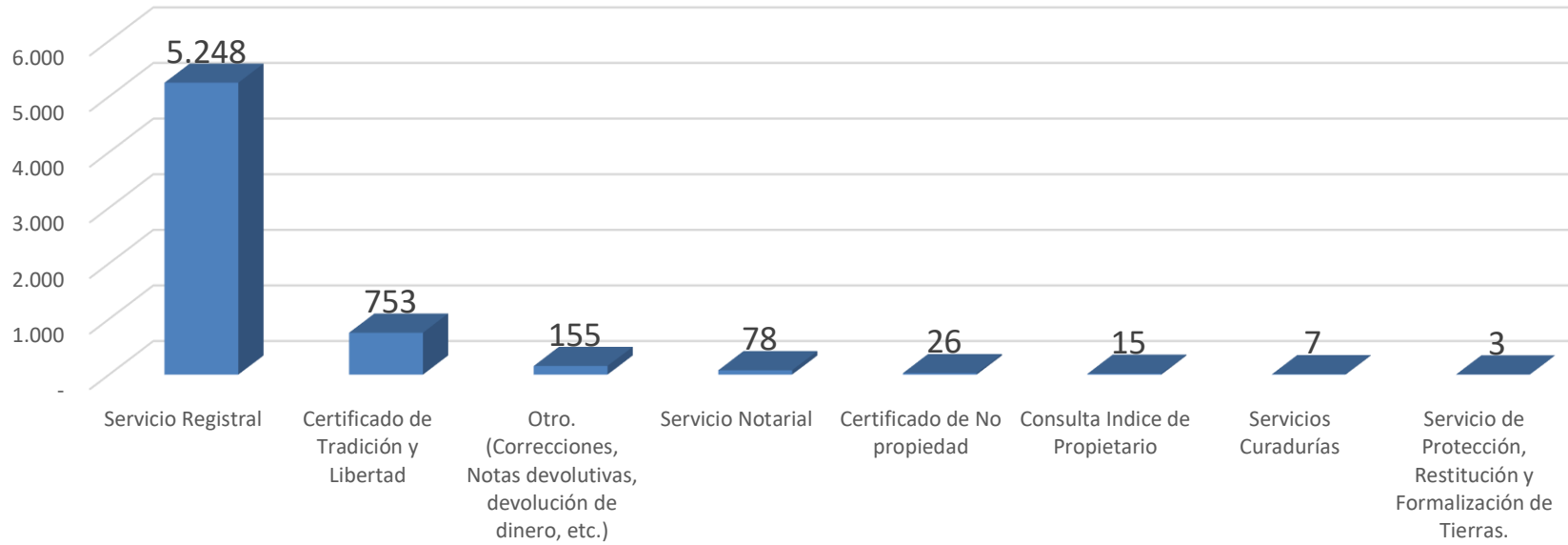
El 95 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Certificado de No propiedad	Certificado de Tradición y Libertad	Consulta Indice de Propietario	Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras.	Servicio Notarial	Servicio Registral	Servicios Curadurías	Total
Andina	14	272	1	45	1	17	1.467	7	**1.824**
Caribe	3	63	2	16	-	12	943	-	**1.039**
Centro	5	213	3	73	-	14	1.406	-	**1.714**
Orinoquia	3	88	7	20	1	35	1.354	-	**1.508**
Pacifica	1	117	2	1	1	-	78	-	**200**
Total	**26**	**753**	**15**	**155**	**3**	**78**	**5.248**	**7**	**6.285**
	0%	12%	0%	2%	0%	1%	84%	0%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

El 84% 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	1	2	2	313	1.506	**1.824**
Caribe	4	5	15	371	644	**1.039**
Centro	3	1	10	309	1.391	**1.714**
Orinoquia	3	4	21	593	887	**1.508**
Pacifica	-	-	-	22	178	**200**
Total	**11**	**12**	**48**	**1.608**	**4.606**	**6.285**
	0%	0%	1%	26%	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	99,73%	0,27%	100%
Caribe	97,69%	2,31%	100%
Centro	99,18%	0,82%	100%
Orinoquia	98,14%	1,86%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**98,87%**	**1,13%**	**100%**
	98,87%	1,13%	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 98.87% de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la claridad del lenguaje recibido en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	2	3	-	328	1.491	**1.824**
Caribe	2	2	18	367	650	**1.039**
Centro	3	1	7	324	1.379	**1.714**
Orinoquia	1	2	9	533	963	**1.508**
Pacifica	-	-	-	26	174	**200**
Total	**8**	**8**	**34**	**1.578**	**4.657**	**6.285**
	0%	0%	1%	25%	74%	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	98%	2%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	99%	1%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**99,20%**	**0,80%**	**100%**
	99,20%	0,80%	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 99,20 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	2	4	3	328	1.487	**1.824**
Caribe	3	4	21	371	640	**1.039**
Centro	2	3	9	314	1.386	**1.714**
Orinoquia	-	3	20	539	946	**1.508**
Pacifica	-	-	-	27	173	**200**
Total	**7**	**14**	**53**	**1.579**	**4.632**	**6.285**
	0%	0%	1%	25%	74%	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	Total
Andina	100%	0%	100%
Caribe	97%	3%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**99%**	**1%**	**100%**
	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 la agilidad en la atención recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la calidad de la respuesta recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	8	3	8	323	1.482	**1.824**
Caribe	2	5	34	361	637	**1.039**
Centro	3	1	10	320	1.380	**1.714**
Orinoquia	3	5	26	545	929	**1.508**
Pacifica	-	-	-	19	181	**200**
Total	**16**	**14**	**78**	**1.568**	**4.609**	**6.285**
	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	96%	4%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98%**	**2%**	**100%**
	98,28%	1,72%	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 98.28 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación del tiempo de respuesta en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	10	8	17	312	1.477	**1.824**
Caribe	6	6	40	363	624	**1.039**
Centro	4	1	14	328	1.367	**1.714**
Orinoquia	1	8	64	538	897	**1.508**
Pacifica	1	-	-	24	175	**200**
Total	**22**	**23**	**135**	**1.565**	**4.540**	**6.285**
	0%	0%	2%	25%	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	98%	2%	100%
Caribe	95%	5%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	95%	5%	100%
Pacifica	100%	1%	100%
Total	**97%**	**3%**	**100%**
	97,14%	2,86%	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 97.14 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Andina	4	15	6	306	1.493	**1.824**
Caribe	3	1	13	346	676	**1.039**
Centro	4	4	7	313	1.386	**1.714**
Orinoquia	14	3	17	480	994	**1.508**
Pacifica	-	-	-	17	183	**200**
Total	**25**	**23**	**43**	**1.462**	**4.732**	**6.285**
	0%	0%	1%	23%	75%	100%

Fuente: Plataforma SISG

El 75% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la amabilidad recibida en la ORIP como excelente.

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	98%	2%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	98%	2%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**98,55%**	**1,45%**	**100%**
	98,55%	1,45%	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 98,55 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.798	26	1.824
Caribe	989	50	1.039
Centro	1.694	20	1.714
Orinoquia	1.428	80	1.508
Pacifica	200	0	200
Total	**6.109**	**176**	**6.285**
	97,20%	2,80%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99%	1%	100%
Caribe	95%	5%	100%
Centro	99%	1%	100%
Orinoquia	95%	5%	100%
Pacifica	100%	0%	100%
Total	**97,20%**	**2,80%**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer trimestre 2021

Nivel de Satisfacción en el Tercer Trimestre 2021	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ORIP	6.109	176	6.285
	97,20%	2,80%	100%

Fuente: Plataforma SISG

Direccion Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Fredonia	2
	Girardota	9
	La Ceja	1
	Pensilvania	1
	Pererira	9
	Santuario	1
	Sonson	2
	Yarumal	1
Caribe	Cartagena	31
	Monteria	16
	Santa Marta	1
	Valledupar	2
Centro	Bogota Zona Sur	14
	Cajamarca	1
	Ocaña	5
Orinoquia	Acacias	13
	Arauca	1
	Orocue	2
	Paz de Ariporo	6
	San Jose del Guaviare	45
	San Martin	3
	Villavicencio	9
	Yopal	1
	Total	**176**

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Andina

APIA

ampliación de cupos en los corresponsales Bancolombia

PEREIRA

atiende sin tapabocas

esta muy demorado el tramite de la escritura

se demora mucho para atender

Centro

BOGOTA ZONA SUR

DEBERÍA HABER UN FUNCIONARIO QUE ORIENTE PARA LOS TRAMITES

EL SERVICIO EN EL DESPACHO DEL REGISTRADOR (PÉSIMO) CORRUPCIÓN , COMO ES POSIBLE QUE DURE 10 DÍAS FIRMANDO

EL SERVICIO ES BUENO

EN ARAS DE UN MEJOR FUNCIONAMIENTO CREO QUE SE DEBE ANIMAR A LOS USUARIOS UNA ADECUADA ORGANIZACIÓN DE SU ATENCIÓN Y SERVICIO

mas atención con los documentos, por un pequeño error no se sabe de cual funcionario, un tramite de 15 días se demora 6 meses perjudicando al usuario

MUY BUENO

ORDEN EN LA ASIGNACIÓN DE TURNO MUY REGULAR

QUE LA ATENCION SEA APARTIR DE LAS 7

QUE SEA MAS RÁPIDA LA ENTREGA DE LIQUIDACIONES PARA PAGAR

QUE SEAN RÁPIDOS PARA NO DEJAR ACUMULAR LA GENTE

SE ESTA DEMORANDO LA DEVOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS, YA CUANDO LOS REGISTROS APARECEN EN EL SISTEMA APARECE LISTA PARA LA ENTREGA PERO NO ESTA

TANTOS REQUISITOS EN TRAMITE ESTROPEAN LAS DILIGENCIAS SI SE TRAE EL DOCUMENTO REQUERIDO DEBERÁN TRAMITARLA MEDIDA NO PEDIR REQUISITOS ADICIONALES, PÉSIMO SERVICIO

YO SUGIERO QUE LOS SERVICIOS DE REGISTRO FUERAN A MAS CORTO PLAZO

OCAÑA

mucha demora en reclamar la escritura e injustificada

PIEDECUESTA

DEBE TENER OTRA PERSONA QUE AYUDE ATENDER EL PÚBLICO YA QUE ES MUCHO FLUJO DE GENTE Y LA PERSONA NO DA A ABASTO.

Me parece inoficioso y molesto tener que llenar encuestas que no tienen ningún sentido o beneficio para el usuario. Demasiada demora en el registro de documentos.

MEJORAR TIEMPO DE ESCRITURA REGISTRADAS DE ENTREGA

Ofrecer mas funcionarios para la atención al público puesto que cuando se llena la oficina 1 sola persona no puede.

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Orinoquia

ARAUCA
- FALTA AIRE ACONDICIONADO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SAN MARTIN
- agilidad para el usuario
- aligerar la entrada a la oficina
- celeridad en la entrega de escrituras
- colocar personal para no mojarnos mientras esperamos el turno afuera
- servicio de caja para pagos
- (en blanco)

VILLAVICENCIO
- AGILIDAD EN OFICIOS INTERNOS PARA CONTINUIDAD EN TRAMITES DE REGISTRO DE ESCRITURAS
- AGILIZAR LA ATENCION EN EL PROCESO DE REGISTRO SE ESTA DEMORANDO MUCHO TIEMPO
- AL MOMENTO DE HACER EL REGISTRO DE LA ESCRITURA NO HAY SISTEMA
- AL SEÑOR DAGOBERTO LE DEBEN COLOCAR MAS PERSONAL POR EL VOLUMEN ALTO DE USUARIOS
- AUMENTAR EL NUMERO DE FUNCIONARIOS PARA QUE LA ATENCION SEA MAS RAPIDA
- AUMENTAR LOS CUBICULOS DE ATENCION CON PERSONAL PUES LAS FILAS SON ENORMES
- BUENA ATENCION
- COLOCAR MAS PERSONAL PARA UNA MEJOR ATENCION
- CONTRATAR MAS PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR LOS PROCESOS ,AUN ASI EL, PERSONAL QUE ESTA PRESTANDO EL SERVICIO ES MUY PROFESIONAL Y AMABLE SOLUCIONAN PROBLEMAS FUNCIONARIA DE LA 8
- DESPUES DE RADICADO LA AGILIDAD EN EL TRAMITE INTERNO,ESO DEPENDE DE LA ECONOMIA DEL PAIS CIRCULE
- EN DIAS PASADOS REALICE UN TRAMITE DE REGISTRO DE UN BIEN Y EL TIEMPO ERA 15 DIAS HABILES Y SE DEMORARON MES Y MEDIO FALTA PERSONAL
- ES NECESARIO MAS PERSONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO
- FALTA PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR LOS PROCESOS Y MEJORAR LA ECONOMIA
- LOS TRAMITES DE RADICACION SON MUY DEMORADOS TANTO EN RADICACION COMO PERSONAL YA QUE NO DAN ABASTO PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS DIARIAS QUE VIENEN A REALIZAR ALGUN TRAMITE, ES
- MUY DEMORADA Y AGOTADA LAS FILAS Y FUERA DE ESO EL TIEMPO DE SALIR ESCRITURAS
- MAS CAJEROS PARA MEJORAR EL SERVICIO MEJORAR EL SISTEMA EL TIEMPO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO REGISTRADO MUCHA DEMORA
- MAS PERSONAL PARA LOS TRAMITES SEAN MAS RAPIDO EN CUANTO A CALIFICACION
- MEJORAR LOS TIEMPOS EN LA CALIFICACION DE LOS DOCUMENTOS
- MI OBSERVACION VA PARA EL SEÑOR CELADOR MUY INTRANSIGENTE E INCONSIENTE DEBERIA DAR FICHAS A LAS PERSONAS QUE LLEGAN DESDE LAS 3 PM PARA QUE ALCANSEN A ENTRAR
- MI SUGERENCIA ES CUMPLIR CON LOS PALZOS ACORDADOS Y NO HACERLE PERDER EL TIEMPO A UNO DE IR Y VENIR PORQUE LAS ESCRITUURAS NO ESTAN
- NO ESTA LA ESCRITURA DESPUES DE UN MES
- NO ESTA MI REGISTRO MAS PERSONAL MALO EL TIEMPO DE ENTREGA
- NO ESTAN LAS ESCRITURAS DESPUES DE UN MES
- NO SABEN
- RADIQUE UN RECURSO, PARA CORRECCION POR TERCERA VEZ
- SACAR A TIEMPO LOS TURNOS DE REGISTRO
- SOBRE TURNOS ME ACLARO
- URGENTE MEJORAR EL INTERNET EL SISTEMA NO FUNCIONA COMO DEBERIA PARA LA ATENCION AL PUBLICO

YOPAL
- AGILIZAR EL REGISTRO DE DOCUMENTOS NO MAS DE 5 DIAS
- CONTINUAR Y COLOCAR MAS FUNCIONARIOS COMO LA SEÑORA QUE ME ATENDIO
- EXCELENTE SERVICIO
- FUERA EXELENTE SI NO HUBIERA TANTA DEMORA
- QUE LO LLAMEN EN CASO DE ERRORES O CUANDO YA ESTA LISTO
- QUE NO SE DEMORE TANTO UN TRAMITE.
- TARDAN MUCHO TIEMPO EN REGISTRO DE ESCRITURAS

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caribe

CARTAGENA

AGILIZAR LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS PORQUE TENGO TURNOS CON FECHA DE MARZO Y NO LOS ENTREGAN.
AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN HUBO DEVOLUCIÓN POR UNA HIPOTECA QUE YA HABIA SIDO CANCELADA Y SE TUVO QUE HACER EL PROCESO NUEVAMENTE
ARREGLAR E SISTEMA
COLOCAR MAS MODULOS
colocar mas ventanillas para entrega de documentos
COLOCAR UN DISPENSADOR DE AGUA
crear otros puntos de atencion en la ciudad
CUANDO EL USUARIO LLEGUE A VENTANILLA HACER CONTACTO VISUAL Y SUSPENDER EL TELEFONO POR UN MOMENTO
DAR RESPUESTA MAS RAPIDAS
DEBEN COLOCAR UNA PANTALLA GENERADORA DE TURNOS
DEBEN ENTREGAR EL CERTIFICADO PRESENTANDO EL NUMERO DE CEDULA
DEBEN PONER UN TABLERO CON TURNO PARA QUE LOS FUNCIONARIOS NO TENGAN QUE GRITAR
DEMORAN PARA EL REGISTRO Y ENTREGA DEL CERTIFICADO
el señor de la gobernacion deben remplazarlo cuando salga a almorzar
EL TIEMPO ES MUY LENTO EN LOS DIGITURNOS
HABILITAR OTRA CAJA PARA INGRESO DE ESCRITURAS
HABOLITAR MAS VENTANILLA PARA RETIRO DE DOCUMENTOS
HACER CHEQUEO A LAS SILLAS DE RECEPCION ESTAN SUELTAS
HAY VARIOS FUNCIONARIOS QUE NO SABEN EXPLICAR
INFORMAR MEDIANTE CORREO- MENSAJE DE TEXTO- EL ESTADO ACTUAL O REALIZADO DEL TRAMITE SOLICITAR UNA INFO O SOLICITUD PORLA WB, DA LUGAR A UN ACTO ADMINISTRATIVO, LO CUAL ES LENTO, DEMORADO Y BUROCRATICO... DAN GANAS DE LLORAR.
INSTALAR DIGITURNO
MEJORAR EN EL TIEMPOD E ENTREGA DE LAS ESCRITURAS
MEJORAR LA AGILIDAD EN LA ATENCION
MI SUGERENCIA ES LA SIGUIENTE: EN CADA MOODULO DEBE HABER ATENCION PERSONALIZADA PARA AGILIAR LA ATENCIÒN. HAY MUCHOS MODULOS VACIOS. LOS FELICITO PORQUE TIENEN UNA BUENA APLICACION DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD
NO SE CUMPLIÒ CON LA FECHA DE LA ESCRITURA
que cumplan con los tiempos del tràmite
QUE TODAS LAS VENTANILLAS SEAN PARA REGISTRO
QUE TODOS LOS SERVIDIRES CUMPLAN SU FUNCIÒN COMA TRABJADOR. TENER UN BUEN SISTEMA PARA TRABAJAR BIEN. SE CAE MUCHO EL SISTEMA
RRECIBIRLAS ESCRITURASPOR BLOQUES NO DE DOS EN DOS
SER MAS CLAROS EN LAS RESPUESTAS A TRAVES DE CORREOS ELECTRONICOS Y MENOS TARDIAS
TENER FUNCIONARIO TODO EL TIEMPO CONTINUO Y MEJOR RED DE INTERNET PORQUE SIEMPRE PASA CAIDA LA LINEA
TENER UN CAJERO SUPLENTE PARA CUANDO ESTE MUY LLENO
tener un ty para turnos
TENGO ESCRITURAS DESDE EL MES DE MARZO

MONTERIA

CONTRATAR MAS PERSONAL PORQUE EL FLUJO DE PÚBLICO ES DEMASIADO PARA LOS EMPLEADOS QUE ESTAN EN ESTE MOMENTO.
mas apoyo a los funcionarios de registro.
mas apoyo al personal de trabajadores de la oficina de orip monteria.
mayor personal para atención al público en recepción de tramites de registro de escritura - embargo - desmbargos etc.

SAN ANDRES ISLA

EL HORARIO DEBE SER HASTA LAS 6:00 P.M
S.N.R.: DEBEN PRESTAR MAS ATENCIÓN A LA OFICINA DE SAN ANDRÉS ISLA. NO TIENE ESCANER Y FOTOCOPIADORA, ES UNA VERGUENZA, COLOMBIA TAN RENOMBRADA Y USTED HACIENDO ESTO, ME PARECE QUE ES SOLAMENTE A S.A.I.
UNA OFICINA DE RECAUDO PARA EVITAR IR A OTRO ESTABLECIMIENTO.

SINCE

sillas en el sitio de espera para mejor comodidad de los usuarios

VALLEDUPAR

Hace falta el aire acondicionado

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.