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

**CONSOLIDADO GENERAL 2020**

# 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 a la vigencia de 2020.

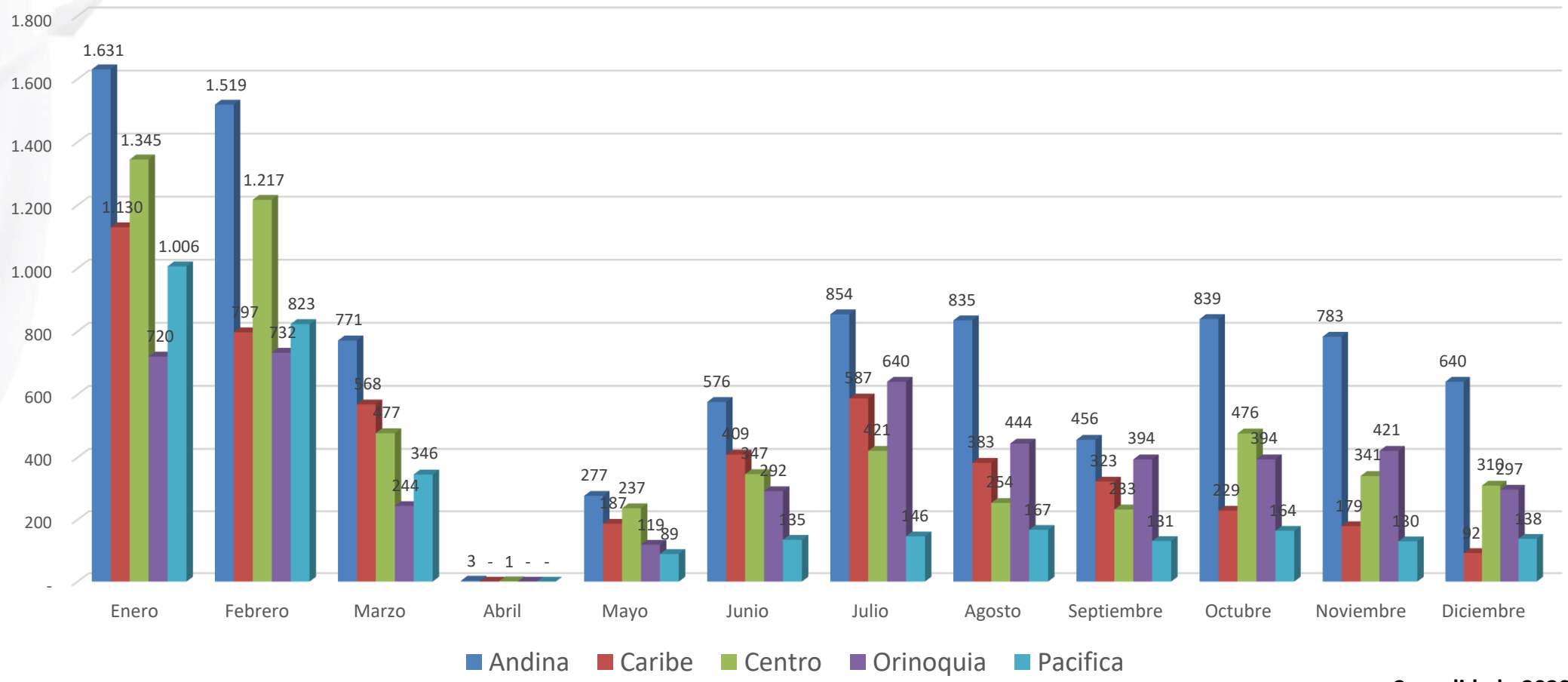
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 27.699 encuestas, durante el año 2020.

# Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

| Direcciones Regionales | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 1.631 | 1.519 | 771 | 3 | 277 | 576 | 854 | 835 | 456 | 839 | 783 | 640 | 9.184 | 33% |
| Caribe | 1.130 | 797 | 568 | - | 187 | 409 | 587 | 383 | 323 | 229 | 179 | 92 | 4.884 | 18% |
| Centro | 1.345 | 1.217 | 477 | 1 | 237 | 347 | 421 | 254 | 233 | 476 | 341 | 310 | 5.659 | 20% |
| Orinoquia | 720 | 732 | 244 | - | 119 | 292 | 640 | 444 | 394 | 394 | 421 | 297 | 4.697 | 17% |
| Pacifica | 1.006 | 823 | 346 | - | 89 | 135 | 146 | 167 | 131 | 164 | 130 | 138 | 3.275 | 12% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



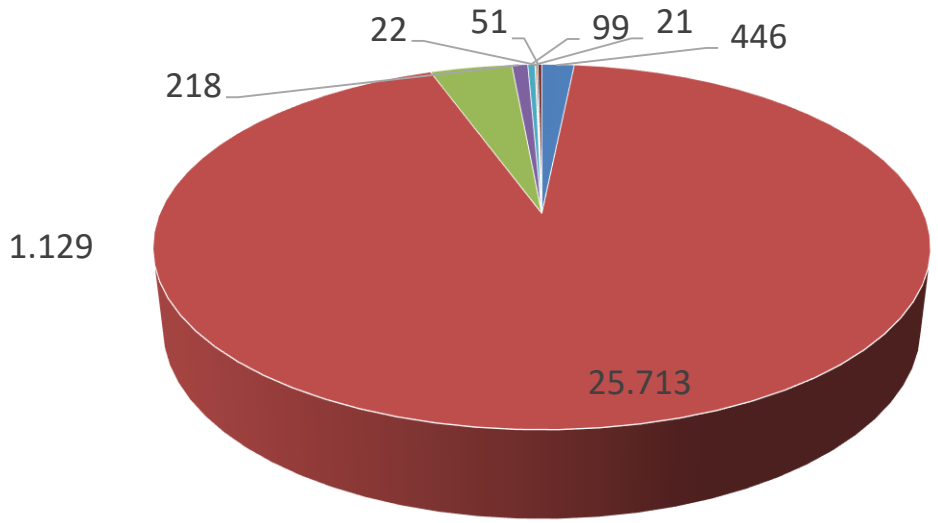

**Consolidado 2020**

# Caracterización del ciudadano encuestado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Caracterizacion del Usuario encuestado ORIP | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Adolescente | 96 | 53 | 26 | - | 10 | 9 | 44 | 52 | 41 | 45 | 31 | 39 | 446 | 2% |
| Adulto | 5.403 | 4.800 | 2.138 | 3 | 879 | 1.710 | 2.455 | 1.891 | 1.417 | 1.963 | 1.748 | 1.306 | 25.713 | 93% |
| Adulto mayor | 229 | 154 | 196 | 1 | 9 | 21 | 106 | 114 | 60 | 79 | 65 | 95 | 1.129 | 4% |
| Desplazado | 47 | 40 | 19 | - | 11 | 14 | 24 | 17 | 11 | 11 | 6 | 18 | 218 | 1% |
| Mujer embarazada | 42 | 23 | 19 | - | - | - | 4 | 2 | 6 | 1 | - | 2 | 99 | 0% |
| Persona en condicion de discapacidad | 6 | 2 | 1 | - | - | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 21 | 0% |
| Veterano de la fuerza publica | 2 | 6 | 3 | - | - | 2 | 7 | 2 | - | - | - | - | 22 | 0% |
| Victima del conflicto armado | 7 | 10 | 4 | - | - | - | 7 | 3 | - | 2 | 3 | 15 | 51 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




- Adolescente
- Adulto
- Adulto mayor
- Desplazado
- Mujer embarazada
- Persona en condicion de discapacidad
- Veterano de la fuerza publica
- Victima del conflicto armado

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

**Consolidado 2020**

# Servicio utilizado por el ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Tipo de servicio utilizado | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Certificado de No Propiedad | 28 | 8 | 6 | - | - | 6 | 10 | 11 | 2 | 8 | 19 | 7 | 105 | 0% |
| Certificado de Libertad y Tradicion | 1.844 | 1.816 | 801 | 2 | 77 | 84 | 119 | 150 | 82 | 326 | 268 | 188 | 5.757 | 21% |
| Consulta de Indice de Propietario | 95 | 61 | 34 | - | 7 | 15 | 16 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 249 | 1% |
| Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolucion de dinero , etc.) | 196 | 197 | 43 | - | 20 | 41 | 60 | 52 | 33 | 47 | 45 | 25 | 759 | 3% |
| Servicio de Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 4 | 9 | 1 | - | - | 2 | 1 | 12 | 9 | - | - | - | 38 | 0% |
| Servicio Notarial | 11 | 20 | 10 | - | 1 | 5 | 6 | 29 | 18 | 37 | 16 | 11 | 164 | 1% |
| Servicio Registral | 3.654 | 2.977 | 1.511 | 2 | 804 | 1.606 | 2.436 | 1.823 | 1.389 | 1.677 | 1.500 | 1.241 | 20.620 | 74% |
| Servicio Curadurias | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 74% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

# Calificación del servicio recibido

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Calificacion del servicio | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 4.008 | 3.680 | 1.849 | 4 | 687 | 1.243 | 1.850 | 1.425 | 997 | 1.514 | 1.255 | 1.067 | 19.579 | 71% |
| 4 - Bueno | 1.687 | 1.310 | 532 | - | 222 | 513 | 775 | 628 | 517 | 573 | 584 | 403 | 7.744 | 28% |
| 3- Regular | 108 | 68 | 25 | - | - | - | 16 | 19 | 22 | 11 | 13 | 3 | 285 | 1% |
| 2 - Malo | 16 | 13 | - | - | - | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 43 | 0% |
| 1- Deficiente | 13 | 17 | - | - | - | 1 | 5 | 7 | - | 2 | - | 3 | 48 | 0% |
| NS / NR | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 71% de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el servicio recibido en las Regionales - ORIP como excelente.

| Calificación del servicio | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.695 | 4.990 | 2.381 | 4 | 909 | 1.756 | 2.625 | 2.053 | 1.514 | 2.087 | 1.839 | 1.470 | 27.323 | 99% |
| N° Insatisfechos | 137 | 98 | 25 | - | - | 3 | 23 | 30 | 23 | 15 | 15 | 7 | 376 | 1% |
| NS / NR | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **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 el servicio recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

# Calificación de la claridad del lenguaje recibido

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Claridad del lenguaje | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 4.060 | 3.694 | 1.862 | 4 | 695 | 1.233 | 1.821 | 1.416 | 1.023 | 1.486 | 1.242 | 1.081 | 19.617 | 71% |
| 4 - Bueno | 1.705 | 1.354 | 522 | - | 212 | 522 | 815 | 654 | 497 | 604 | 604 | 393 | 7.882 | 28% |
| 3- Regular | 56 | 23 | 21 | - | 1 | 3 | 6 | 10 | 16 | 8 | 5 | 3 | 152 | 1% |
| 2 - Malo | 8 | 13 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | - | 31 | 0% |
| 1- Deficiente | 3 | 4 | - | - | - | - | 4 | - | - | 2 | 2 | - | 15 | 0% |
| NS / NR | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 71 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como excelente.

| Claridad del lenguaje | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.765 | 5.048 | 2.384 | 4 | 907 | 1.755 | 2.636 | 2.070 | 1.520 | 2.090 | 1.846 | 1.474 | 27.499 | 99% |
| N° Insatisfechos | 67 | 40 | 22 | - | 1 | 3 | 12 | 13 | 17 | 12 | 8 | 3 | 198 | 1% |
| NS / NR | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **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 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

| Agilidad de atencion | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 3.963 | 3.630 | 1.846 | 4 | 690 | 1.238 | 1.795 | 1.410 | 1.015 | 1.487 | 1.213 | 1.071 | 19.362 | 70% |
| 4 - Bueno | 1.727 | 1.343 | 527 | - | 219 | 508 | 811 | 651 | 496 | 593 | 623 | 399 | 7.897 | 29% |
| 3- Regular | 108 | 87 | 31 | - | - | 13 | 33 | 14 | 21 | 17 | 11 | 7 | 342 | 1% |
| 2 - Malo | 22 | 20 | - | - | - | - | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | - | 56 | 0% |
| 1- Deficiente | 12 | 8 | 1 | - | - | - | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | - | 40 | 0% |
| NS / NR | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 70 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la agilidad en la atención recibida en la ORIP como excelente.

| Agilidad de atencion | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.690 | 4.973 | 2.373 | 4 | 909 | 1.746 | 2.606 | 2.061 | 1.511 | 2.080 | 1.836 | 1.470 | 27.259 | 98% |
| N° Insatisfechos | 142 | 115 | 32 | - | - | 13 | 42 | 21 | 26 | 22 | 18 | 7 | 438 | 2% |
| NS / NR | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 2 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **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 % 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

| Calidad de respuesta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 3.930 | 3.601 | 1.841 | 4 | 696 | 1.226 | 1.805 | 1.415 | 1.021 | 1.483 | 1.237 | 1.065 | 19.324 | 70% |
| 4 - Bueno | 1.792 | 1.388 | 539 | - | 210 | 523 | 827 | 650 | 492 | 596 | 605 | 399 | 8.021 | 29% |
| 3- Regular | 96 | 78 | 25 | - | 3 | 9 | 13 | 15 | 18 | 17 | 11 | 6 | 291 | 1% |
| 2 - Malo | 8 | 10 | - | - | - | - | - | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 26 | 0% |
| 1- Deficiente | 6 | 11 | 1 | - | - | 1 | 3 | - | 4 | 5 | - | 5 | 36 | 0% |
| NS / NR | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.103** | **1.854** | **1.476** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 70 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron la calidad de la respuesta en la ORIP como excelente.

| Calidad de respuesta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.722 | 4.989 | 2.380 | 4 | 906 | 1.749 | 2.632 | 2.065 | 1.513 | 2.079 | 1.842 | 1.464 | 27.345 | 99% |
| N° Insatisfechos | 110 | 99 | 26 | - | 3 | 10 | 16 | 18 | 24 | 23 | 12 | 12 | 353 | 1% |
| NS / NR | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.103** | **1.854** | **1.476** | **27.699** | **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 calidad de la respuesta recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

# Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Tiempo de respuesta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 3.861 | 3.507 | 1.805 | 4 | 685 | 1.214 | 1.790 | 1.409 | 1.008 | 1.492 | 1.239 | 1.060 | 19.074 | 69% |
| 4 - Bueno | 1.823 | 1.463 | 561 | - | 217 | 532 | 773 | 644 | 488 | 590 | 589 | 401 | 8.081 | 29% |
| 3- Regular | 111 | 84 | 37 | - | 6 | 11 | 76 | 21 | 31 | 15 | 23 | 8 | 423 | 2% |
| 2 - Malo | 24 | 17 | - | - | - | 1 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 | 65 | 0% |
| 1- Deficiente | 13 | 16 | 1 | - | - | - | 4 | 5 | 4 | 2 | - | 5 | 50 | 0% |
| NS / NR | - | 1 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 6 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.103** | **1.854** | **1.476** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

El 69 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, calificaron el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como excelente.

| Tiempo de respuesta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.684 | 4.970 | 2.366 | 4 | 902 | 1.746 | 2.563 | 2.053 | 1.496 | 2.082 | 1.828 | 1.461 | 27.155 | 98% |
| N° Insatisfechos | 148 | 117 | 38 | - | 6 | 12 | 85 | 30 | 41 | 20 | 26 | 15 | 538 | 2% |
| NS / NR | - | 1 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 6 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.103** | **1.854** | **1.476** | **27.699** | **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 % 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

| Amabilidad de atencion | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 - Excelente | 4.143 | 3.799 | 1.938 | 4 | 711 | 1.297 | 1.901 | 1.458 | 1.059 | 1.576 | 1.299 | 1.127 | 20.312 | 73% |
| 4 - Bueno | 1.623 | 1.245 | 450 | - | 197 | 455 | 721 | 603 | 458 | 510 | 545 | 342 | 7.149 | 26% |
| 3- Regular | 55 | 33 | 18 | - | - | 5 | 21 | 14 | 12 | 10 | 5 | 3 | 176 | 1% |
| 2 - Malo | 8 | 7 | - | - | - | - | - | 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 29 | 0% |
| 1- Deficiente | 3 | 4 | - | - | - | - | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 27 | 0% |
| NS / NR | - | - | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 2 | - | - | - | 6 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

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

| Amabilidad de atencion | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.766 | 5.044 | 2.388 | 4 | 908 | 1.752 | 2.622 | 2.061 | 1.517 | 2.086 | 1.844 | 1.469 | 27.461 | 99% |
| N° Insatisfechos | 66 | 44 | 18 | - | - | 5 | 25 | 22 | 18 | 16 | 10 | 8 | 232 | 1% |
| NS / NR | - | - | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 2 | - | - | - | 6 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Resumen General | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° Satisfechos | 5.720 | 5.002 | 2.379 | 4 | 907 | 1.751 | 2.614 | 2.061 | 1.512 | 2.084 | 1.839 | 1.468 | 27.340 | 99% |
| N° Insatisfechos | 112 | 86 | 27 | - | 2 | 8 | 34 | 22 | 25 | 18 | 15 | 9 | 356 | 1% |
| NS / NR | - | 0 | 1 | - | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | 3 | 0% |
| **Total** | **5.832** | **5.088** | **2.406** | **4** | **909** | **1.759** | **2.648** | **2.083** | **1.537** | **2.102** | **1.854** | **1.477** | **27.699** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Resumen General | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 2020 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % Satisfechos | 98% | 98% | 99% | 100% | 100% | 100% | 99% | 99% | 98% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% |
| % Insatisfechos | 2% | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| NS / NR | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| **Total** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Regional | ORIP | Observaciones |
|---|---|---|
| Orinoquia | YOPAL | MEJORAR LOS TIEMPOS DE LOS TRAMITES DE REGISTRO |
| | YOPAL | PROCESO DEMORADO |
| | YOPAL | COLOCAR MAS APOYO EN LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN |
| | YOPAL | CONTINUAR CON EL BUEN SERVICIO QUE PRESTAN |
| | YOPAL | MAS PERSONAL PARA ATENCIÓN AL PUBLICO |
| | YOPAL | AGRADECIDO POR SU SERVICIO |
| | YOPAL | COLOCAR UN SERVIO DIGITAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN |
| | YOPAL | BUEN SERVICIO, INFORMACIÓN ACERTADA Y GRAN AMABILIDAD |
| | YOPAL | MAS AGILIDAD EN LA FILA |
| | YOPAL | AGILIZAR LA ENTREGA , DEMORA MAS DE UN MES |
| | YOPAL | SON MUY LARGOS LOS TRAMITES, FUERAN MAS CORTOS |
| | YOPAL | DEBIDO A LA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD NOS TOCA ESPERAR AFUERA POR MUCHO TIEMPO EN HORAS DE LA MAÑANA EL SOL ES DEMASIADO INCOMODO,POR LO QUE SE LE SUGIERE COLOCAR CARPAS AFUERA PARA MEJORA ESPERA |
| | YOPAL | QUE SE PUEDAN PAGAR ACÁ MISMO LOS SERVICIOS DE REGISTRO |
| | YOPAL | SE REQUIERE AGILIDAD EN LA ENTREGA DE ESCRITURAS YA QUE SE ESTÁN DEMORANDO HASTA 2 MESES |
| | YOPAL | UN PLACER HACER USO DE LOS SERVICIOS CON LA SEÑORA NOHEMY |
| | YOPAL | QUIZÁS MAS VENTANILLAS, ESTO MEJORARÍA LA ATENCIÓN O UN MEJOR LUGAR O ZONA DE ESPERA PORQUE EN CIERTAS HORAS DEL DÍA HACE DEMASIADO SOL, SUMADO CON LA ESPERA, ES ALGO MOLESTO. |
| | YOPAL | atención telefonica, para no tener que venir directamente a la oficina |
| Andina | CAUCASIA | Me gustaría que el tiempo de repuesta fuera mas rápido |
| Andina | GIRARDOTA | buen servicio |
| Andina | AMALFI | Demaciado caro el cobro de la escritura. |
| | AMALFI | Que se realice el pago en la Oficina. |
| Andina | ARMENIA | SUGIERE: "QUE CUANDO SE TRATE DE VARIAS ESCRITURAS DE UN MISMO PREDIO LAS ENTREGUEN TODAS AL MISMO CALIFICADOR. CUANDO SE REPARTEN LAS FUNCIONES" FIRMA LA ENCUESTA PERO NO DEJA DATOS PARA ATENDER SU SUGERENCIA. |
| | ARMENIA | PROTEGER A LAS PERSONAS EN LA FILA DEL SOL Y EL AGUA. |
| Caribe | RIOHACHA | Que se puedan hacer todos los servicios por la plataforma |
| Andina | SALAMINA | QUE SIGAN PRESTANDO EL SERVICIO DE LA FORMA ACTUAL |
| Caribe | CARTAGENA | deben atender en untiempo corto para mejores respuestas |
| | CARTAGENA | deben colocar un anuncio en baloto para que no perdamos la plata |
| | CARTAGENA | en estos momentos de pandemia repartir un nùmero de atencion para evitar aglomeraciones |
| | CARTAGENA | agilizar la atencion al usuario |
| | CARTAGENA | filas muy largas afuera |
| | CARTAGENA | MUCHA DEMORA |
| | CARTAGENA | SIN AIRE |
| | CARTAGENA | DEBEN SER MÀS TRACTICOS EN EL SERVICIO |
| | CARTAGENA | LOS PROCESOS DE SOLICITUD NO RESPETA EL TEMPO CORRESPONDIENTE |
| | CARTAGENA | SE DEBE TRATAR DE SER MAS EXPLICITO EN CIERTOS SERVICIOS PRESTADOS, COMO EN LAS NOTAS DEVOLUTIVAS |
| | CARTAGENA | PARAUN MEJOR SERVICIO REFERENTE A LOS CERTIDFICADOS DE TRADICION Y LIBERTAD, FAVOR LAS MAQUINAS |
| | CARTAGENA | AGILIDAD EN LA CALIFICACION DE LOS ACTOS |
| | CARTAGENA | COLOCAR DIGITURNOS |
| | CARTAGENA | SERIA CONVENIENTE UN INSTRUCTIVO PARA CONOCER EL PPROCEDIMIENTO DE LOS TRAMITES |
| Caribe | MONTERIA | Debemos seguir con la misma atención que buena experiencia |
| | MONTERIA | mas orden en el sistema de quienes llegan primero |
| | MONTERIA | publicar en la pagina de internet los resultados solicitados a fin de no tener que venir a todo momento |
| | MONTERIA | se requise mas personal para mejorar el turno en la fila |
| | MONTERIA | mas personal para la atención al publico |
| Caribe | SAN ANDRES ISLA | CON MIRAS A QUE LA ATENCIÓN Y LOS TRÁMITES SON MÁS ÁGILES ES NECESARIO CONTAR CON DATÁFONO PARA PAGOS CON TARJETA. GRACIAS. |
| | SAN ANDRES ISLA | REACTIVAR PAGO DE CERTIFICADOS CON SERVICIO DE DATÁFONO. DERECHO DE PETICIÓN, ART. 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA. |
| Centro | SAN VICENTE DE CHUCURI | PERSONAS QUE ATIENDEN EN FORMA AGRADABLE |

Fuente: Plataforma SISG

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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Observación del Servicio |
|---|---|
| SAN MARTIN | DEMORA LA ATENCIÓN POCO PERSONAL |
| YOPAL | DESDE QUE INGRESE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE LAS PERSONAS FUE MUY CORDIAL |
| YOPAL | FUNCIONARIA, EFICIENTE, CON ESPÍRITU SERVICIAL, OJALA HAYAN FUNCIONARIOS COMO ELLA. |
| YOPAL | LA VERDAD INCOMODO HACER 3 FILAS A CAUSA DE QUE NO TENGAN PAGO AQUÍ MISMO, Y SI LE HAN HACER FILA DE NUEVO AL CLIENTE AQUÍ |
| GIRARDOTA | solo una persona atendiendo y habia fila |
| GIRARDOTA | todos los protocolos de bioseguridad y rapida atencion |
| GIRARDOTA | DEMORO MUCHO |
| PEREIRA | CONSULTA JURÍDICA VÍA TELEFÓNICA. |
| PEREIRA | EL TRAMITE AUN NO ESTA LISTO |
| POPAYAN | compro un pin en BALOTO Y no genero certificado de tridacion y libertad |
| SALAMINA | LOS FUNCIONARIOS SON EMPATICOS Y COMPROMETIDOS |
| SALAMINA | La atención fue oportuna informando todos los procedimientos para el tramite |
| NEIRA | La atención prestada fue excelente felicitaciones. |
| TUNJA | LA FUNCIONARIA PESE A LA CANTIDAD DE PERSONAS MANTIENE EL ORDEN Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS |
| TUNJA | POCAS PERSONAS Y ATENCIÓN MUY BUENA |
| TUNJA | LA ATENCION FUE EFICIENTE Y OPORTUNA |
| TUNJA | LA ATENCION FUE OPTIMA IGUAL QUE LA INFORMACION BRINDADA |
| TUNJA | LA SEÑORITA ES MUY AMABLE Y AGIL EN EL SERVICIO |
| TUNJA | CONSIDERO QUE ES BUENA FUNCIONARIA SIEMPRE LO ANTIENDE BIEN |
| TUNJA | ES ATENTA A LA HORA DE OFRECER UN SERVICIO |
| TUNJA | falta personal |
| TUNJA | la atencion es muy buena pero hace falta personal |
| TUNJA | rapidez y amabilidad |
| TUNJA | excelenta buena comunicación |
| TUNJA | efectiva y pronta atencion |
| TUNJA | cordial, amable, respetuosa |
| TUNJA | LA FUNCIONARIA PRESTO UN SERVICIO EXCELENTE |
| TUNJA | ES MUY CORDIAL |
| TUNJA | ES MUY AMABLE, LA ATENCIÓN MUY BUENA |
| MONTERIA | esperé mas de dos horas para recibir atención, por favor mejorar el servicio. |
| MONTERIA | hace falta personal, el servicio es demasiado lento. |
| MONTERIA | hace falta personal para la atención. |
| SAN JOSE DEL GUAVIARE | Mucha demora en la entrega del documento registrado |
| SAN ANDRES ISLA | FUI ATENDIDA DE INMEDIATO Y CON CLARIDAD EN LA INFORMACION. |
| SAN ANDRES ISLA | SE ACLARARON ALGUNAS DUDAS. |
| FLORENCIA | continuar con el servicio en momentos de pandemia ya que los ciudadanos requieren de los tramites gracias |
| SAN MARCOS | REGULAR |
| SAN MARCOS | NO HAY AIRE HACE CALOR |
| VALLEDUPAR | radicación de documentos |

Fuente: Plataforma SISG

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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| DIRECCIÓN REGIONAL | ORIP | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| Orinoquia | PAZ DE ARIPORO | SE SUGIERE COLOCAR EL SISTEMA DE LA TIRA CON LA SELECCIÓN DEL TURNO CORRESPONDIENTE |
| Caribe | MAICAO | mejorar iluminación de la oficina tiene mucha oscuridad las lamparas están quemadas |
| Caribe | MAICAO | Implementar mejor la plataforma para consultas colocar mas item de búsqueda, si la persona en su momento no registró la cédula, no le aparece los predios. |
| Caribe | AGUACHICA | FALTAN SILLAS EN LA SALA DE ATENCIÓN AL PUBLICO |
| Andina | MARINILLA | Falta mas personal para dar una atención y oportuna |
| Andina | FRONTINO | MAS PERSONAL DE CALIFICAR |
| Andina | APIA | COMO UNO ES DEL CAMPO SERIA MEJOR QUE LA OFICINA ABRIERA LOS DÍAS SABADOS. |
| Andina | PEREIRA | el funcionario tenia problemas con el equipo, por lo que hubo que llamar al ingeniero de sistemas. |
| Andina | ARMENIA | MEJORAR EL SERVICIO EN TODOS LOS PUESTO |
| Orinoquia | VILLAVICENCIO | favor colocar mas cajeros mucha DEMORA, solo hay un cajero. |
| Pacifica | PATIA EL BORDO | QUE NOMBRE PERSONAL PORQUE LAREGISTRADORA ESTA SOLA ATENDIENDO CAJA |
| Pacifica | POPAYAN | en la oficina de registro de instrumentos públicos de popayan los avisos de atención no están visibles a la entrada se pierde tiempo en colas inoficiosas en no haber sistema continuamente es un insulto para la gente |
| Andina | YARUMAL | Que se pueda sacar el CTL con número de cédula del propietario porque a veces es muy complicado el número de matrícula. |
| Centro | DUITAMA | FAVOR ARREGLAR IMPRESORA DE CAJA PORQUE NOS TOCA RECLAMARLO EN EL SEGUNDO PISO GRACIAS |
| Centro | TUNJA | QUE AMPLIEN LA OFICINA DE REGISTRO EN TUNJA Y CONTRATEN MAS PERSONAS PARA LA ATENCION |
| Caribe | CARTAGENA | POR FAVOR COLOCAR MAS FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE CONSULTAS JURÍDICAS |
| Caribe | BARRANQUILLA | MEJOR INFORMACION EN LA LINEA WEB |
| Pacifica | SANTANDER DE QUILICHAO | se necesitan mas sillas para servicio al cliente |
| Caribe | SAN ANDRES ISLA | COLOCAR NUEVAMENTE EL SERVICIO DEL DATÁFONO YA QUE DESMEJORÓ LA ATENCIÓN. |
| Orinoquia | ARAUCA | Por favor volver a permitir el pago a través de Datáfono. |
| Pacifica | PALMIRA | SE CAE MUCHO EL SISTEMA |
| Caribe | SAN MARCOS | LOS EQUIPOS NO SON SUFICIENTE Y HACE MUCHO CALOR |
| Caribe | SINCELEJO | que nombren o coloquen otra cajera |
| Centro | SOCORRO | Posibilidad de Oficina recaudadora de los derechos mas cerca a la entidad por seguridad del interesado. |
| Centro | SAN VICENTE DE CHUCURI | A pesar de las incomodidades en la atención los funcionarios atienden de manera excelente |
| Caribe | CERETE | ESTA OFICINA NECESITA MAS ARREGLO FALTA AIRE, SILLAS Y QUE EL TRABAJO SEA MAS RÁPIDO |
| Caribe | CHIMICHAGUA | Arreglar la planta de energía eléctrica, por cuanto el servicio falla por el fluido eléctrico y la sala de espera no cuenta con buena ventilación, los aires se encuentran dañados |

Fuente: Plataforma SISG

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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| DIRECCIÓN REGIONAL | ORIP | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| Orinoquia | PAZ DE ARIPORO | SE SUGIERE COLOCAR EL SISTEMA DE LA TIRA CON LA SELECCIÓN DEL TURNO CORRESPONDIENTE |
| Caribe | MAICAO | mejorar iluminación de la oficina tiene mucha oscuridad las lamparas están quemadas |
| Caribe | MAICAO | Implementar mejor la plataforma para consultas colocar mas item de búsqueda, si la persona en su momento no registró la cédula, no le aparece los predios. |
| Caribe | AGUACHICA | FALTAN SILLAS EN LA SALA DE ATENCIÓN AL PUBLICO |
| Andina | MARINILLA | Falta mas personal para dar una atención y oportuna |
| Andina | FRONTINO | MAS PERSONAL DE CALIFICAR |
| Andina | APIA | COMO UNO ES DEL CAMPO SERIA MEJOR QUE LA OFICINA ABRIERA LOS DÍAS SABADOS. |
| Andina | PEREIRA | el funcionario tenia problemas con el equipo, por lo que hubo que llamar al ingeniero de sistemas. |
| Andina | ARMENIA | MEJORAR EL SERVICIO EN TODOS LOS PUESTO |
| Orinoquia | VILLAVICENCIO | favor colocar mas cajeros mucha DEMORA, solo hay un cajero. |
| Pacifica | PATIA EL BORDO | QUE NOMBRE PERSONAL PORQUE LAREGISTRADORA ESTA SOLA ATENDIENDO CAJA |
| Pacifica | POPAYAN | en la oficina de registro de instrumentos públicos de popayan los avisos de atención no están visibles a la entrada se pierde tiempo en colas inoficiosas en no haber sistema continuamente es un insulto para la gente |
| Andina | YARUMAL | Que se pueda sacar el CTL con número de cédula del propietario porque a veces es muy complicado el número de matrícula. |
| Centro | DUITAMA | FAVOR ARREGLAR IMPRESORA DE CAJA PORQUE NOS TOCA RECLAMARLO EN EL SEGUNDO PISO GRACIAS |
| Centro | TUNJA | QUE AMPLIEN LA OFICINA DE REGISTRO EN TUNJA Y CONTRATEN MAS PERSONAS PARA LA ATENCION |
| Caribe | CARTAGENA | POR FAVOR COLOCAR MAS FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE CONSULTAS JURÍDICAS |
| Caribe | BARRANQUILLA | MEJOR INFORMACION EN LA LINEA WEB |
| Pacifica | SANTANDER DE QUILICHAO | se necesitan mas sillas para servicio al cliente |
| Caribe | SAN ANDRES ISLA | COLOCAR NUEVAMENTE EL SERVICIO DEL DATÁFONO YA QUE DESMEJORÓ LA ATENCIÓN. |
| Orinoquia | ARAUCA | Por favor volver a permitir el pago a través de Datáfono. |
| Pacifica | PALMIRA | SE CAE MUCHO EL SISTEMA |
| Caribe | SAN MARCOS | LOS EQUIPOS NO SON SUFICIENTE Y HACE MUCHO CALOR |
| Caribe | SINCELEJO | que nombren o coloquen otra cajera |
| Centro | SOCORRO | Posibilidad de Oficina recaudadora de los derechos mas cerca a la entidad por seguridad del interesado. |
| Centro | SAN VICENTE DE CHUCURI | A pesar de las incomodidades en la atención los funcionarios atienden de manera excelente |
| Caribe | CERETE | ESTA OFICINA NECESITA MAS ARREGLO FALTA AIRE, SILLAS Y QUE EL TRABAJO SEA MAS RÁPIDO |
| Caribe | CHIMICHAGUA | Arreglar la planta de energía eléctrica, por cuanto el servicio falla por el fluido eléctrico y la sala de espera no cuenta con buena ventilación, los aires se encuentran dañados |

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. |