SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública

CARACTERIZACION DE USUARIOS

PERSONAS NATURALES

CONTENIDO

1. Introducción

2. Aspectos generales
2.1 Alcance
2.2 Objetivo general
2.3 Objetivos específicos
2.3.1 Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

3. Políticas de Participación Ciudadana
3.1 Transparencia
3.2 Servicio al ciudadano
3.3 Rendición de cuentas
3.4 Gobierno en línea

4. Metodología
4.1 Ruta de implementación

5. Variables usadas para la caracterización de usuarios atención presencial
5.1 Caracterización de variables: geográfica
5.2 Caracterización de variables: demográfica-Edad
5.3 Caracterización de variables: demográfica-Genero
5.4 Caracterización de variables: demográfica-Escolaridad
5.5 Caracterización de variables: demográfica-Nivel Socioeconómico
5.6 Condiciones especiales de los ciudadanos
5.7 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

6. Variables usadas para la caracterización de usuarios línea de WhatsApp
6.1 Caracterización de variables: geográfica
6.2 Caracterización de variables: demográfica-Edad
6.3 Caracterización de variables: demográfica-Genero
6.4 Caracterización de variables: demográfica-Escolaridad
6.5 Caracterización de variables: demográfica-Nivel Socioeconómico
6.6 Condiciones especiales de los ciudadanos
6.7 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

7. Caracterización de usuarios en las oficinas de registro del país
7.1 Encuestas realizadas en las diferentes regionales del país
7.2 Caracterización del ciudadano encuestado
7.3 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

8. Caracterización de usuarios en las Oficina de Atención al Ciudadano
8.1 Encuestas realizadas
8.2 Caracterización del ciudadano encuestado
8.3 Consultas más frecuentes de los Ciudadanos

9. Caracterización de variables: intrínsecas
9.1 Intereses
9.2 lugares de prestación del servicio
9.3 Uso de canales

10. Caracterización variable de comportamiento
10.1 Nivel de uso
10.2 Beneficios buscados
10.2.1 Análisis nivel de satisfacción insatisfacción percibido en las ORIP
10.2.2 Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la ORIP
10.2.3 Calificación de la agilidad en la atención recibida en la ORIP
10.2.4 Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la ORIP
10.2.5 Calificación del tiempo de respuesta en la ORIP
10.2.6 Calificación de la amabilidad recibida en la ORIP
10.2.7 Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano
10.2.8 Calificación de la claridad del lenguaje recibido en la Oficina de Atención al Ciudadano
10.2.9 Calificación de la agilidad en la atención recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano
10.2.10 Calificación de la agilidad en la atención recibida en la oficina de Atención al Ciudadano
10.2.11 Calificación de la calidad de la respuesta recibida en la oficina de Atención al Ciudadano
10.2.12 Calificación del tiempo de respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano
10.2.13 Calificación de la amabilidad recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano

11. Variables del tipo de organización
11.1 Tamaño de la entidad
11.2 Tipología organizacional
11.3 Organización

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro reconoce e identifica las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

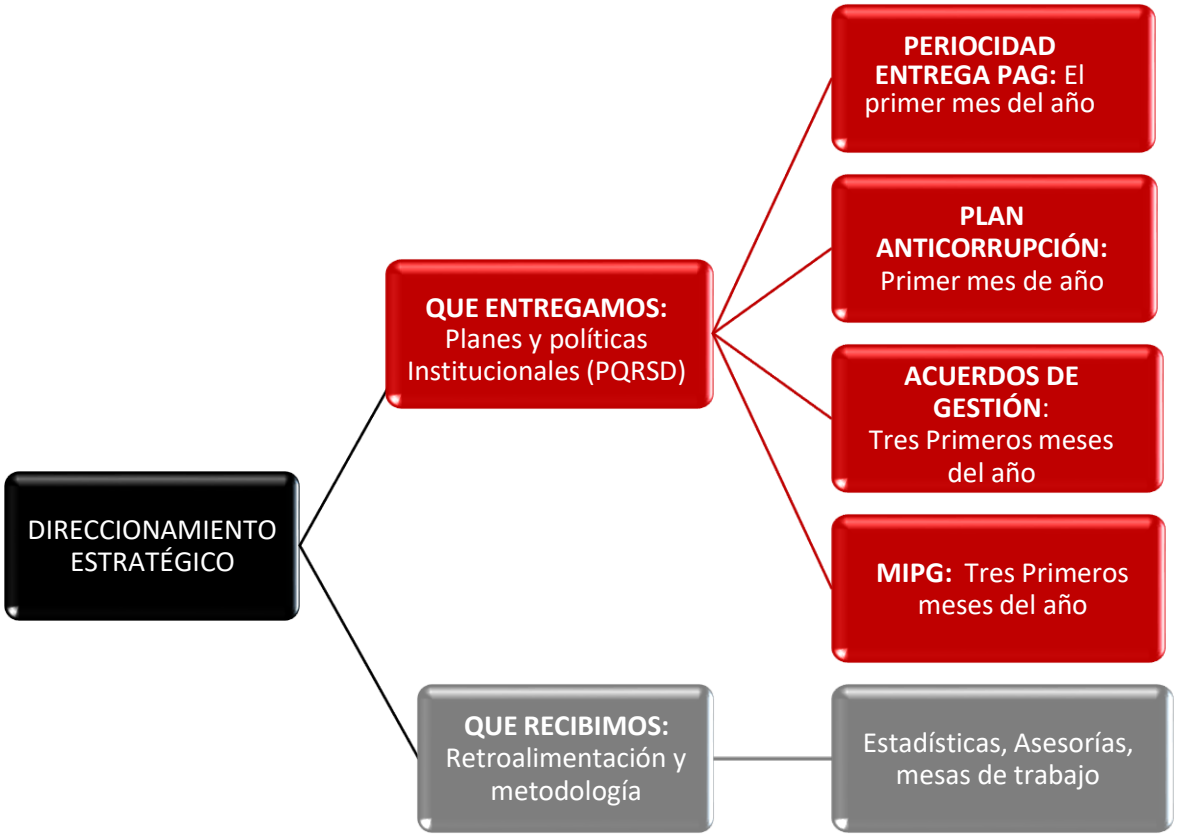
Actividad que permite responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a los Derechos y los Deberes de los ciudadanos. En este sentido, el presente documento brinda información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

2. ASPECTOS GENERALES

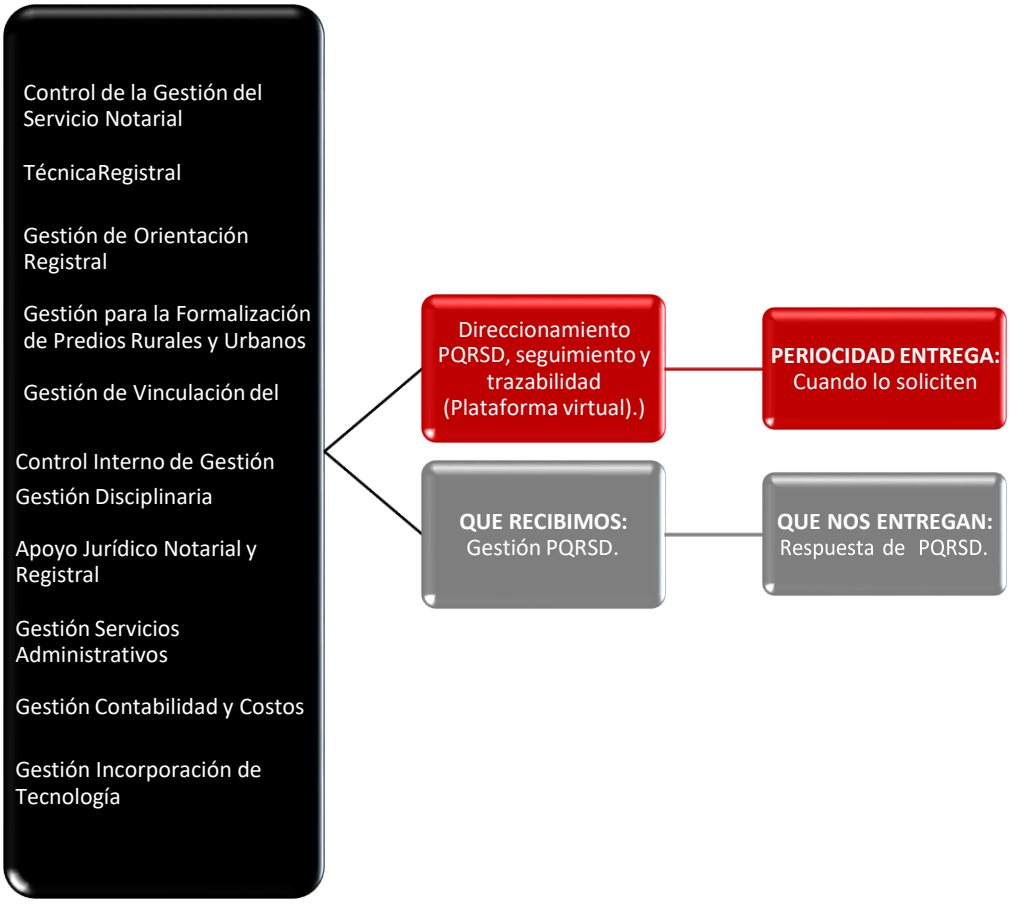
2.1 ALCANCE

- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación interna directa.
- Caracterizar los grupos de interés externos

INVENTARIO PARTES INTERESADAS INTERNAS



- ✓ **MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO:** Repositorio formato PDF. Strategos formato Excel. Correo electrónico
- ✓ **PROPÓSITO DE ENTREGA Y RECIBO:** Dar cumplimiento a las funciones a cargo y mantenimiento al sistema de gestión.



- ✓ **MEDIOS DE ENTREGA Y RECIBO:** Virtual o físico a solicitud del ciudadano.
- ✓ **PROPÓSITO DE ENTREGA Y RECIBO:** Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios, con el fin de fortalecer la prestación de servicios registrales, mediante la atención humanizada, oportuna y con altos estándares de calidad y tecnología en el sector.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los grupos de interés de la entidad.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo con la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.

- Fortalecer la atención a los grupos de interés de acuerdo con las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, para la prestación del servicio

- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación indirecta.
    - Personas naturales: Ciudadanos
    - Vigilados: Notarias, Curadurías, Gestores Catastrales y Oficinas de Registro.
    - Personas Jurídicas: empresas privadas, urbanizadoras, bancos, lonjas de propiedad raíz, personas jurídicas, constructoras
    - Entidades del estado: Registraduría Nacional de Estado Civil, Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC, Policía, Fiscalía, Juzgados, Agencia Nacional de Tierras, Congreso de la República, Ministerios, Superintendencias.

- Caracterizar los grupos de interés de la Superintendencia de Notariado y Registro con los cuales tiene relación directa interna:
    - Direccionamiento Estratégico
    - Control de la Gestión del Servicio Notarial
    - Técnica Registral
    - Gestión de Orientación Registral
    - Gestión para la Formalización de Predios Rurales y Urbanos
    - Gestión de Vinculación del Talento Humano
    - Control Interno de Gestión
    - Gestión Disciplinaria
    - Apoyo Jurídico Notarial y Registral
    - Gestión Servicios Administrativos
    - Gestión Contabilidad y Costos
    - Gestión Incorporación de Tecnología

2.3.1 ACCIONES ESPECÍFICAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación.

3. POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.1 TRANSPARENCIA

- Garantizar el acceso a la información como derecho fundamental
- Conocer necesidades y expectativas en materia de información
- Identificar tipos de lenguajes que se requieren para la prestación del servicio

3.2 SERVICIO AL CIUDADANO

- Diseñar o mejorar nuevos servicios
- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

- Garantizar el acceso a la información
- Priorización de los canales de comunicación
- Portal web
- Redes Sociales

3.4 GOBIERNO EN LÍNEA

- Mejorar la calidad y oportunidad de la comunicación por medio de los tics
- Identificar que tramites electrónicos facilitan suprimir tramites presenciales al usuario
- Certificados de Tradición en Línea
- Consulta de Índices de Propietarios
- Certificado de No Propiedad

4. METODOLOGÍA

Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

- Personas naturales
- Vigilados
- Personas Jurídicas

- Direccionamiento Estratégico
- Control de la Gestión del Servicio Notarial
- Técnica Registral
- Gestión de Orientación Registral
- Gestión para la Formalización de Predios Rurales y Urbanos
- Gestión de Vinculación del Talento Humano
- Control Interno de Gestión
- Gestión Disciplinaria
- Apoyo Jurídico Notarial y Registral
- Gestión Servicios Administrativos
- Gestión Contabilidad y Costos
- Gestión Incorporación de Tecnología
- Personas Jurídicas: Empresas privadas y entidades del estado.

Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

4.1 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN

Fuente: Caracterización de usuarios y grupos de interés DNP

5. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para los siguientes objetivos:

- El diseño o adecuación de los servicios institucionales.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo, son adaptados por la superintendencia de Notariado y Registro de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información de la superintendencia, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente, usuario o grupo de interés.

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables demográficas
- Variables Intrínsecas
- Variables de comportamiento
- Tipología de la organización
- Temas de Interés

5.1 CARACTERIZACIÓN VARIABLES GEOGRÁFICAS

Los usuarios que utilizan los servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro se encuentran en los diferentes departamentos del país. La atención presencial se realizó a través de una de las unidades móviles con las que cuenta la entidad; desplazándose a diferentes municipios y la atención virtual a través de la línea de WhatsApp a través del uso del teléfono

La declaratoria de emergencia nacional debido a la pandemia por el COVID-19, obligo ala SNR a ampliar las estrategias de atención no presencial, garantizando el acceso a la información de sus usuarios. Esta línea es para consultas de formalización de predios de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras.

ATENCIÓN PRESENCIAL ESTADÍSTICAS

VARIABLE GEOGRAFICA
ATENCION PRESENCIAL

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuitas se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 20 %, estando en segundo lugar el Departamento de Boyacá con un 11.6 %.

Año 2021

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	260	3.3 %
Arauca	33	0.4 %
Atlántico	131	1.7 %
Bolívar	295	3.7 %
Boyacá	**914**	**11.6 %**
Caldas	211	2.6 %
Caquetá	47	0.6 %
Cauca	326	4.1 %
Choco	175	2.2 %
Córdoba	589	7.7 %
Cundinamarca	**1.551**	**20 %**
Guajira	121	1.7 %
Huila	353	4.6 %
Magdalena	204	2.6 %
Meta	445	5.6 %
Nariño	3	0.1 %
Norte de Santander	108	1.3 %
Risaralda	376	4.8 %
Santander	695	8.8 %
Sucre	165	2.1 %
Tolima	394	5.0 %
Valle del cauca	423	5.5 %
TOTAL	7.819	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5. 2 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD

ATENCION PRESENCIAL

La mayoría de los ciudadanos que realizaron consultas en atención presencial, están en un rango de edad entre 36 y 59 años que representa un 92.5%.

Año 2021

EDAD	TOTAL	%
De 20 a 35	91	1.2 %
De 36 a 59	7.234	92.5 %
Mayor de 60	494	6.3 %
TOTAL	7.819	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.3VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO

ATENCION PRESENCIAL

Se evidencia que el 54% de la población que utiliza los servicios de la SNR en atención presencial corresponde al género masculino con un 54%, seguido de un 45.9% género femenino.

Año 2021

GENERO	TOTAL	%
Hombres	4.145	54 %
Mujeres	3.671	45.9 %
Otro	3	0.1 %
TOTAL	7.819	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO
ATENCION PRESENCIAL

El mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan los servicios de la Entidad en el canal presencial, tienen un grado de escolaridad Bachillerato con un 80%, seguido de primaria con una 17%.

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Primaria	1.352	17 %
Bachillerato	6.286	80 %
Técnico	85	1.2 %
Universitario	86	1.3 %
Especialización	1	0.2 %
No Responde	9	0.3 %
Total	7.819	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO
ATENCION PRESENCIAL

De los ciudadanos atendidos en la atención presencial, el 70% pertenecen al estrato 2 y el 27% pertenecen al estrato 1.

Año 2021

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	2.151	27 %
Estrato 2	5.484	70 %
Estrato 3	88	1.2 %
Estrato 4	90	1.8 %
TOTAL	7.819	100%

SEGURIDAD SOCIAL

Los ciudadanos que utilizan los trámites y servicios de la Superintendencia de Notariado y Registro pertenecen al régimen contributivo con un 90%.

Sisbén	52	0.9 %
Régimen Contributivo	7.043	90 %
Régimen Subsidiado	719	9 %
No tiene	5	0.1 %
Total	7.819	100 %

5.6 CONDICIONES ESPECIALES

ATENCION PRESENCIAL

De los 7.819 ciudadanos que utilizan los servicios en atención presencial el 1.4% son madres cabeza de familia.

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Madres Cabeza de familia	104	1.4 %
Desplazados	40	0.5 %
Víctimas del conflicto	41	0.6 %
Campesinos	20	0.3 %
Discapacitados	3	0.1 %
Indígenas	6	0.2 %
Negritudes	3	0.1 %
Sin condición especial	7.545	96 %
No responde	57	0.8 %
Total	7.819	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

5.7 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

ATENCION PRESENCIAL

Año 2021

La consulta más frecuente realizada por los ciudadanos es en tema de Legalización de la propiedad con un 71%.

CONSULTAS FRECUENTES		
Legalización de la propiedad	5.555	71 %
Escrituración	200	2.6 %
Sucesión	200	2.6 %
Aclaración área y linderos	50	0.6 %
Tramite de registro	920	12 %
Cancelación hipoteca	50	0.7 %
Asesoría a víctimas del conflicto	44	0.5 %
Otros	800	10 %
Total	7.819	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6. ATENCIÓN CIUDADANOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE WHATSAPP

Canal de Consultas en temas de legalización y formalización de la de la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras. En donde se atendieron 978 ciudadanos.

6.1 VARIABLE GEGRAFICA

WHATSAPP

Los ciudadanos que más solicitaron asesoría jurídica gratuita se encuentran en el Departamento de Cundinamarca con un 46 %, estando en segundo lugar el Departamento del Valle del Cauca con un 15%.

Año 2021

DEPARTAMENTO	ATENCIONES	%
Antioquia	50	5 %
Atlántico	48	4.8 %
Bolívar	35	3.5 %
Boyacá	141	15 %
Caldas	2	0.2 %
Caquetá	1	0.1 %
Casanare	2	0.2 %
Cauca	3	0.4 %

Cesar	3	0.4 %
Córdoba	5	0.5 %
Cundinamarca	450	46 %
Guajira	7	0.7 %
Huila	2	0.2 %
Magdalena	3	0.4 %
Meta	15	1.5 %
Nariño	12	1.2 %
Norte de Santander	2	0.2 %
Putumayo	4	0.4 %
Risaralda	5	0.5 %
Santander	25	2.5 %
Sucre	4	0.4 %
Tolima	11	1.1 %
Valle del cauca	148	15 %
TOTAL	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.2CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-EDAD

EDAD
WHATSAPP

La mayoría de los ciudadanos que realizaron consultas a través del WhatsApp, están en un rango de edad entre 36 y 59 años que representa un 44%.

Año 2021

EDAD	TOTAL	%
Menor de 19	3	0.3 %
De 20 a 35	305	31 %
De 36 a 59	436	44 %
Mayor de 60	147	16 %
No responde	87	8.7 %
TOTAL	978	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS-GÉNERO

GENERO
WHATSAPP

Se evidencia que el 56% de la población que utiliza los servicios de la SNR corresponde al género femenino.

Año 2021

GENERO	TOTAL	%
Hombres	403	41 %
Mujeres	549	56 %
Otro	26	3.0 %
TOTAL	978	100%

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.4 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-ESCOLARIDAD

NIVEL EDUCATIVO
WHATSAPP

El mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan los servicios a través de WhatsApp, tienen un grado de escolaridad universitario con un 31%, seguido de personas con especialización con 19%.

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Primaria	72	8.0 %
Bachillerato	172	17 %
Técnico	151	15 %
Universitario	300	31 %
Especialización	185	19 %
No Responde	98	10 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.5 CARACTERIZACIÓN VARIABLES DEMOGRÁFICAS-NIVEL SOCIOECONOMICO

NIVEL SOCIOECONOMICO
WHATSAPP

De los 978 ciudadanos atendidos, el 38% son de estrato 3, seguido del 24% que corresponde al estrato 2.

Año 2021

ESTRATO	TOTAL	%
Estrato 1	101	10 %
Estrato 2	237	24 %
Estrato 3	368	38 %
Estrato 4	127	13 %
Estrato 5	31	3.6 %
Estrato 6	13	1.4 %
No responde	101	10 %
TOTAL	978	100%

SEGURIDAD SOCIAL

Los ciudadanos que más utilizaron el canal de WhatsApp tienen régimen contributivo que corresponde al 69%, seguido del 11% que tienen régimen subsidiado.

Sisbén	83	8.5 %
Régimen Contributivo	677	69 %
Régimen Subsidiado	106	11 %
No tiene	68	7 %
No responde	44	4.5 %
Total	978	100 %

6.6 CONDICIONES ESPECIALES
WHATSAPP

De los 978 ciudadanos que tienen una condición especial y utilizaron el canal de WhatsApp, son personas víctimas del conflicto que corresponde a un 3.8%.

Año 2021

CONDICION ESPECIAL		
Madres cabeza de familia	11	1.1 %
Desplazados	15	1.5 %
Víctimas del conflicto	38	3.8 %
Discapacitados	6	0.6 %
Sin condición especial	908	93 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de Formalización

6.6 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS

Año 2021

La consulta más frecuente de segundo nivel a través de WhatsApp, es la legalización de la propiedad con un 11%, y el 38% corresponde a consultas relacionadas con el primer nivel de atención.

CONSULTA MAS FRECUENTE		
Legalización de la propiedad	110	11 %
Certificado de tradición	90	9.2 %
Corrección de documentos	55	5.6 %
Consulta índice de propietarios	40	4 %
Tramite de registro	244	25 %
Anulación liquidación	23	2.4 %
Levantar medida cautelar	32	3.3 %
Recurso de reposición	12	1.2 %
Otros	372	38 %
Total	978	100 %

Fuente: Delegada de Tierras. Grupo de formalización

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS OFICINAS DE REGISTRO DEL PAÍS

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. Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en el Nivel central y en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos-ORIP del país, un total de 24.599 encuestas, durante el año 2021.

7.1 ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS DIFERENTES REGIONALES DEL PAÍS

Año 2021

La región Andina fue en donde se realizaron más encuestas con un 30% de ciudadanos encuestados, seguido de la Región Centro con un 27%.

Direcciones Regionales	Total	%
Andina	7.269	30%
Caribe	4.586	19%
Centro	6.599	27%
Orinoquia	5.069	21%
Pacifica	1.076	4%
Total	**24.599**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

7.2 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO ENCUESTADO EN LAS OFICINAS DE REGISTRO

Año 2021

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

ORIP	Total	%
Adulto	22.813	93%
Adulto mayor	988	4%
Adolescente	368	1%
Desplazado	220	1%
Mujer embarazada	127	1%
Víctima del conflicto armado	43	0%
Veterano de la fuerza publica	26	0%
Persona en condición de discapacidad	14	0%
Total	**24.599**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

7.3 CONSULTAS MAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS EN LAS OFICINAS DE REGISTRO

El 82% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Año 2021

ORIP	Total	%
Servicio Registral	20.139	82%
Certificado de Libertad y Tradición	3.359	14%
Otro (Correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	540	2%
Servicio Notarial	322	1%
Certificado de No Propiedad	127	1%
Consulta de Índice de Propietario	83	0%
Servicio Curadurías	15	0%
Servicio de Protección, Restitución y Formalización de Tierras	14	0%
Total	**24.599**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 ENCUESTAS REALIZADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se realizaron 320 encuestas a los ciudadanos que fueron de manera presencial a la Oficina de Atención al Ciudadano.

8.2 CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO ENCUESTADO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a adultos

Año 2021

Oficina Atencion al Ciudadano	Total	%
Adulto	320	93%
Total	**24.599**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

8.3 CONSULTAS MÁS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 38 % de los servicios utilizados por los ciudadanos encuestados en la Oficina de Atención al Ciudadano corresponde a Certificado de Tradición y Libertad

Año 2021

ORIP	Total	%
Certificado de Tradición y libertad	122	38%
Servicio Registral	71	22%
Servicio Notarial	64	20%
Consulta Índice de Propietario	39	12%
Certificado de No Propiedad	10	3%
Otro (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	10	3%
Servicio de protección, restitución y formalización de Tierras.	4	1%
Total	**320**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

9. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES: INTRÍNSECAS

9.1 INTERESES

Recibir una información de los trámites y servicios que presta la entidad, veraz, comprensible, útil y oportuna.

9.2 LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Servicio de atención al ciudadano presencial en el nivel central en Bogotá
- En las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

- En los lugares más apartados del país a través de la Unidad Móvil de Registro en donde se presta orientación en temas registrales, notariales y para la Protección, Formalización y Restitución de Tierras

9.3 USO DE CANALES

Los canales de atención al ciudadano son:

- **Atención presencial**: Para peticiones de orientación e información diríjase a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

- **Atención telefónica:** Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 601 3282121. Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Plataforma virtual:** Plataforma de PQRSDF: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDF en el siguiente enlace: Plataforma Virtual PQRSDF

- **Correos electrónicos:**
  - Para radicación de documentos en: correspondencia@supernotariado.gov.co.
  - Para notificaciones judiciales en: notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co
  - Para orientación e información en: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co
  - Para reparto notarial en reparto.dan@supernotariado.gov.co
  - Para denuncias anticorrupción: quejasydenuncias@supernotariado.gov.co

- **Chat:** Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: Ingrese en este link
  Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

- **WhatsApp:** Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilito la línea 317 435 73 65 de WhatsApp. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

10. CARACTERIZACIÓN VARIABLE DE COMPORTAMIENTO

10.1 NIVEL DE USO

El canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual-plataforma de PQRSD con un 35.7%, seguido del canal telefónico con un 24%.

Año 2021

CANALES DE ATENCION	Total	%
Canal Virtual -Plataforma	60.506	35.7%
Telefónico	41.470	24%
Chat	33.182	19%
Correo Electrónico	30.054	17%
Presencial	4.118	2.3%
Total	169.330	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

10.2 BENEFICIOS BUSCADOS

La Superintendencia de Notariado y Registro estandariza y prestar el servicio registral a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, tecnológicos y humanos.

10.2.1 ANÁLISIS NIVEL DE SATISFACCIÓN INSATISFACCIÓN PERCIBIDO EN LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS-O RIP

Para la vigencia 2021, el 98,60 % de los usuarios calificó el servicio recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 1.40 % como insatisfecho.

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.205	64
Caribe	4.439	147
Centro	6.561	38
Orinoquia	4.976	93
Pacifica	1.073	3
Total	**24.254**	**345**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.2 CALIFICACIÓN DE LA CLARIDAD DEL LENGUAJE RECIBIDO EN LA ORIP

El 99,16 % de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 0.83 % como insatisfecho.

Nota: Tomando las notas de excelente y bueno de las encuestas, se genera el resultado de satisfactorio. Para el insatisfactorio, se suman las calificaciones de los parámetros deficiente, malo, regular y bueno

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.236	64
Caribe	4.484	147
Centro	6.566	38
Orinoquia	5.031	93
Pacifica	1.075	3
Total	**24.392**	**345**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.3 CALIFICACIÓN DE LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia 2021, el 98,56 % de los usuarios calificó la agilidad en la atención recibida en la ORIP como satisfactorio y el 1.42 % como insatisfecho.

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.219	50
Caribe	4.394	191
Centro	6.561	38
Orinoquia	4.996	71
Pacifica	1.076	-
Total	**24.246**	**350**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.4 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia 2021, el 98,51 % de los usuarios calificó la calidad de la respuesta recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.48 % como insatisfecho.

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.202	66
Caribe	4.425	159
Centro	6.569	30
Orinoquia	4.963	106
Pacifica	1.074	2
Total	**24.233**	**363**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.5 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ORIP

Para la vigencia 2021, el 97,48 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta recibido en la ORIP como Satisfactorio y el 2,51 % como insatisfecho.

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.152	117
Caribe	4.346	239
Centro	6.551	48
Orinoquia	4.856	213
Pacifica	1.075	1
Total	**23.980**	**618**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.6 CALIFICACIÓN DE LA AMABILIDAD RECIBIDA EN LA ORIP

Para la vigencia 2021, el 98,66 % de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como Satisfactorio y el 1.28 % como insatisfecho.

Año 2021

Direcciones Regionales	Satisfecho	Insatisfecho
Andina	7.178	79
Caribe	4.482	102
Centro	6.553	46
Orinoquia	4.981	88
Pacifica	1.075	1
Total	**24.269**	**316**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.7 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el servicio recibido.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.8 CALIFICACIÓN DE LA CLARIDAD DEL LENGUAJE RECIBIDO EN LAOFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la claridad del lenguaje

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.9 CALIFICACIÓN DE LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.10 CALIFICACIÓN DE LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la agilidad en la atención recibida.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.11 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la calidad de la respuesta recibida.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.12 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 97% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta recibido.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	310	10
Total	**310**	**10**

Fuente: Plataforma SISG

10.2.13 CALIFICACIÓN DE LA AMABILIDAD RECIBIDA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 100% de los ciudadanos atendidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedaron satisfechos con la amabilidad recibida.

Año 2021

Dependencia Nivel Central	Satisfecho	Insatisfecho
Oficina de Atención al Ciudadano	320	-
Total	**320**	**0**

Fuente: Plataforma SISG

11. VARIABLES DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN

11.1 TAMAÑO DE LA ENTIDAD

La superintendencia de Notariado y Registro cuenta con 197 Oficinas de Registro en el país, la cual tiene como objetivo la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Registradores de Instrumentos Públicos, dentro del marco legalmente establecido por el Artículo 23 del Decreto 2723 de 2014, como también atender las Peticiones, Quejas y Reclamos en relación a la prestación del servicio público registral.

La Superintendencia Delegada para el Notariado, ejerce las funciones de Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, en ese sentido, orienta e instruye sobre la aplicación de las normas que rigen la actuación notarial, de conformidad con las directrices impartidas por el Superintendente de Notariado y Registro y cuenta con 920 notarias en el país.

La Ley 1796 de 2016 o ley de vivienda segura, atribuyo a la Superintendencia de Notariado y Registro las funciones de Inspección, Vigilancia y Control a la función que prestan los curadores, así como la aplicación del Régimen Disciplinario Especial, disponiendo para el ejercicio de dichas funciones de la creación de la Superintendencia Delegada para Curadores Urbanos y cuenta con 96 curadurías en el país.

11.2 TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

La Superintendencia de Notariado y Registro es una entidad descentralizada, técnica con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonial.

11.3 ORGANIZACIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro es una entidad pública, reconocida como una unidad administrativa especial con personería jurídica y patrimonio autónomo, adscrita al Ministerio de Justicia.