INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

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

SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2022.

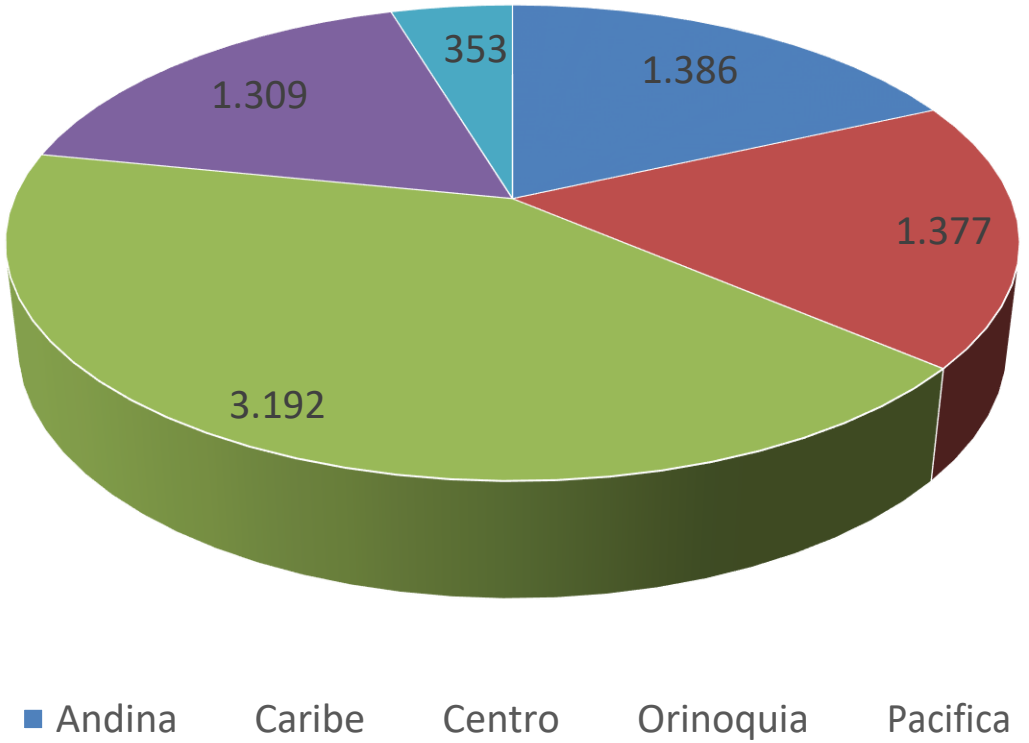
Para medir el nivel de percepción por parte del usuario, se realizaron en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP del país, un total de 7.617 encuestas, durante el segundo trimestre de 2022.

Encuestas realizadas en las diferentes Regionales del país

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Abril	Mayo	Junio	Total encuestas realizadas en el Segundo Trimestre 2022
Andina	494	459	433	1.386
Caribe	432	484	461	1.377
Centro	1.142	1.055	995	3.192
Orinoquia	372	526	411	1.309
Pacifica	100	93	160	353
Total	**2.540**	**2.617**	**2.460**	**7.617**

Fuente: Plataforma SISG



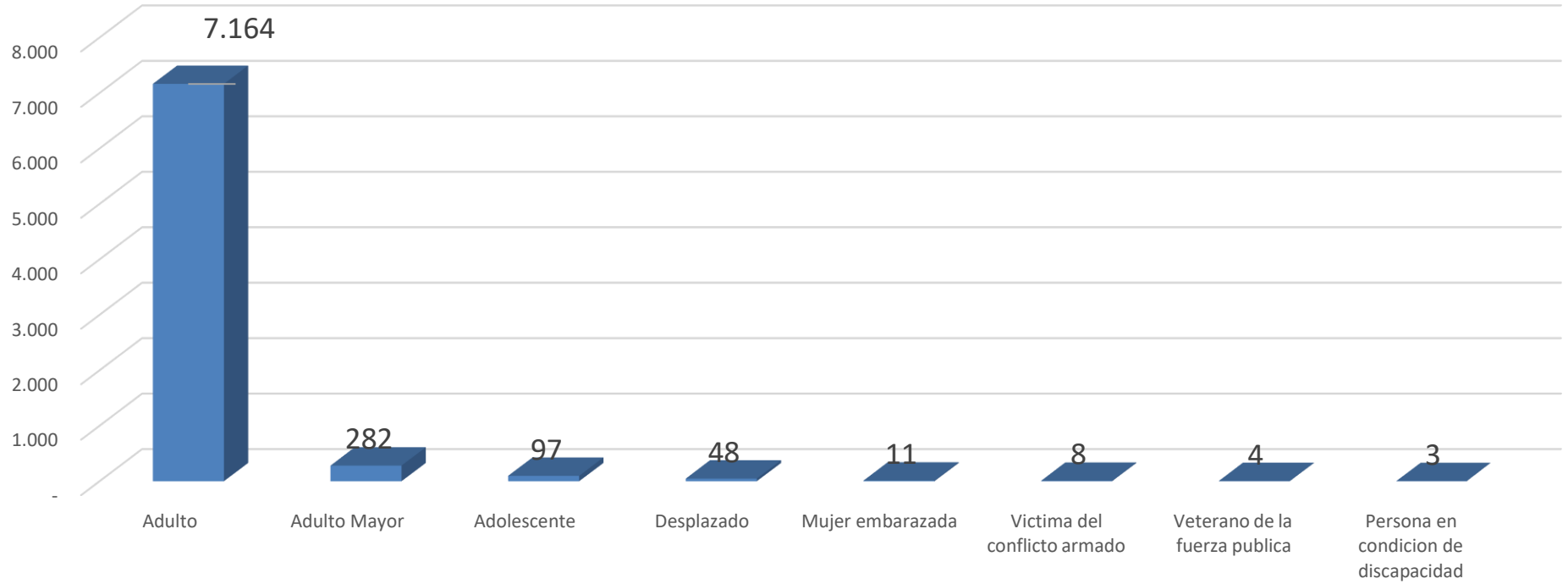
Segundo trimestre 2022

Caracterización del ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Regional	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Desplazado	Mujer embarazada	Persona en condicion de discapacidad	Veterano de la fuerza publica	Victima del conflicto armado	Total
Andina	21	1.334	25	2	2	-	-	2	**1.386**
Centro	10	1.298	61	2	1	-	2	3	**1.377**
Orinoquia	56	2.926	178	17	7	3	2	3	**3.192**
Caribe	10	1.261	14	23	1	-	-	-	**1.309**
Pacifica	-	345	4	4	-	-	-	-	**353**
Total	**97**	**7.164**	**282**	**48**	**11**	**3**	**4**	**8**	**7.617**
%	1,3%	94,1%	3,7%	0,6%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	100%

Fuente: Plataforma SISG



Fuente: Plataforma SISG

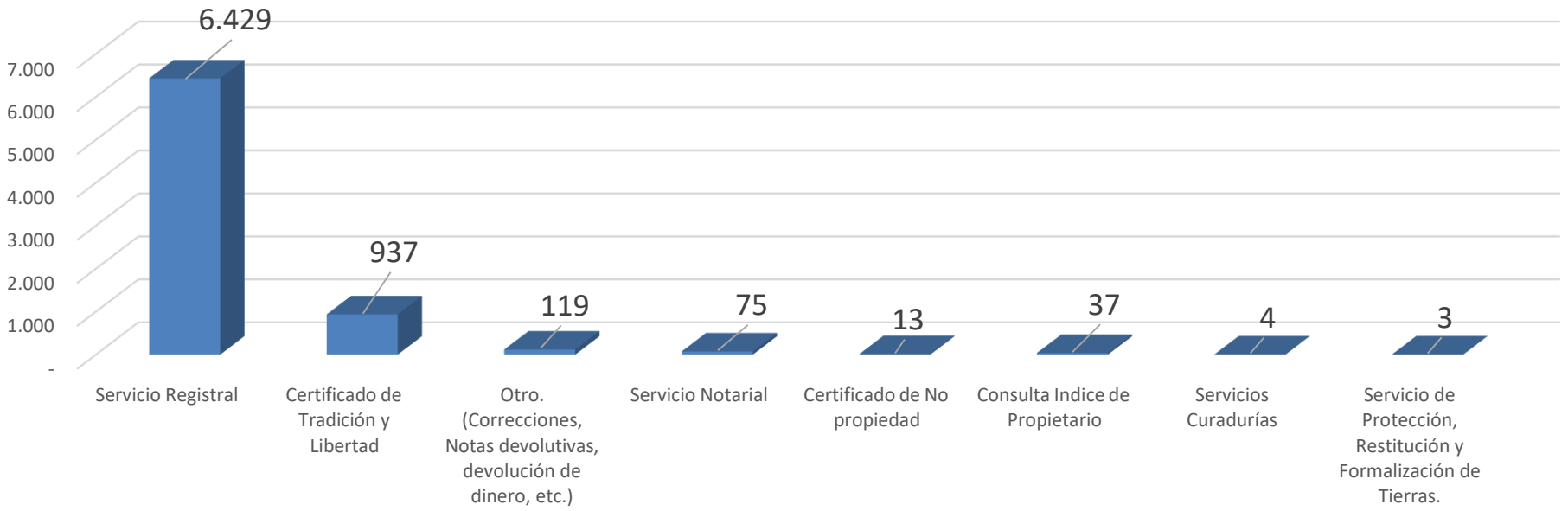
El 94,1 % de los usuarios encuestados a nivel nacional, corresponde a ciudadanos adultos.

Servicio utilizado por el ciudadano encuestado en las Regionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección 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	-	124	9	26	-	4	1.223	-	**1.386**
Caribe	2	130	-	10	-	3	1.231	1	**1.377**
Centro	5	439	28	43	1	43	2.631	2	**3.192**
Orinoquia	2	74	-	35	1	21	1.176	-	**1.309**
Pacifica	4	170	-	5	1	4	168	1	**353**
Total	**13**	**937**	**37**	**119**	**3**	**75**	**6.429**	**4**	**7.617**
%	0,2%	12,3%	0,5%	1,6%	0,0%	1,0%	84,4%	0,1%	**100%**

Fuente: Plataforma SISG



Segundo trimestre 2022

El 84,% de los usuarios encuestados a nivel nacional, utilizaron el servicio registral.

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación del servicio recibido en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.381	5	1.386
Caribe	1.347	30	1.377
Centro	3.122	70	3.192
Orinoquia	1.304	5	1.309
Pacifica	353	-	353
Total	**7.507**	**110**	**7.617**
%	98,56%	1,44%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,64%	0,36%	100%
Caribe	97,82%	2,18%	100%
Centro	97,81%	2,19%	100%
Orinoquia	99,62%	0,38%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**98,56%**	**1,44%**	**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 98.56% 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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.383	3	1.386
Caribe	1.356	21	1.377
Centro	3.129	63	3.192
Orinoquia	1.309	-	1.309
Pacifica	353	-	353
Total	**7.530**	**87**	**7.617**
%	98,86%	1,14%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,78%	0,22%	100%
Caribe	98,47%	1,53%	100%
Centro	98,03%	1,97%	100%
Orinoquia	100,00%	0,00%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**98,86%**	**1,14%**	**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 98,86% de los usuarios calificó la claridad del lenguaje recibido en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calificación de la agilidad en la atención recibida en las Regionales

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.380	6	1.386
Caribe	1.332	45	1.377
Centro	3.098	94	3.192
Orinoquia	1.301	8	1.309
Pacifica	353	-	353
Total	**7.464**	**153**	**7.617**
%	97,99%	2,01%	100%

Dirección Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,57%	0,43%	100%
Caribe	96,73%	3,27%	100%
Centro	97,06%	2,94%	100%
Orinoquia	99,39%	0,61%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**97,99%**	**2,01%**	**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 97.99% 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

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.381	5	1.386
Caribe	1.344	33	1.377
Centro	3.106	86	3.192
Orinoquia	1.295	14	1.309
Pacifica	352	1	353
Total	**7.478**	**139**	**7.617**
%	98,18%	1,82%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,64%	0,36%	100%
Caribe	97,60%	2,40%	100%
Centro	97,31%	2,69%	100%
Orinoquia	98,93%	1,07%	100%
Pacifica	99,72%	0,28%	100%
Total	**98,18%**	**1,82%**	**100%**

Segundo trimestre 2022

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 98.18% 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	1.380	6	1.386
Caribe	1.327	50	1.377
Centro	3.099	93	3.192
Orinoquia	1.288	21	1.309
Pacifica	353	-	353
Total	**7.447**	**170**	**7.617**
%	97,77%	2,23%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,57%	0,43%	100%
Caribe	96,37%	3,63%	100%
Centro	97,09%	2,91%	100%
Orinoquia	98,40%	1,60%	100%
Pacifica	100,00%	0,00%	100%
Total	**97,77%**	**2,23%**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 97.77% de los usuarios calificó el tiempo de respuesta en la ORIP como **Satisfactorio.**

Fuente: Plataforma SISG

Calificación de la amabilidad recibida en las Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.384	2	1.386
Caribe	1.359	18	1.377
Centro	3.117	75	3.192
Orinoquia	1.301	8	1.309
Pacifica	351	2	353
Total	**7.512**	**105**	**7.617**
%	98,62%	1,38%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,86%	0,14%	100%
Caribe	98,69%	1,31%	100%
Centro	97,65%	2,35%	100%
Orinoquia	99,39%	0,61%	100%
Pacifica	99,43%	0,57%	100%
Total	**98,62%**	**1,38%**	**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 98,62% de los usuarios calificó la amabilidad recibida en la ORIP como **Satisfactorio.**

Segundo trimestre 2022

Fuente: Plataforma SISG

Análisis Nivel de satisfacción percibido en las ORIP por Regionales

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	1.379	7	1.386
Caribe	1.317	60	1.377
Centro	3.089	103	3.192
Orinoquia	1.284	25	1.309
Pacifica	352	1	353
Total	**7.421**	**196**	**7.617**
	97,43%	2,57%	100%

Direccion Regional	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Andina	99,49%	0,51%	100%
Caribe	95,64%	4,36%	100%
Centro	96,77%	3,23%	100%
Orinoquia	98,09%	1,91%	100%
Pacifica	99,72%	0,28%	100%
Total	**97,43%**	**2,57%**	**100%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 segundo trimestre de 2022, el nivel de satisfacción percibido en las ORIP del país fue del 97.43%.

Fuente: Plataforma SISG

Nivel de insatisfacción percibido en las ORIP

Dirección Regional	ORIP	N° de encuestas que calificacion el servicio como *insatisfactorio*
Andina	Armenia	1
	Girardota	2
	Pereira	3
	Santa Bárbara	1
Caribe	Barranquilla	22
	Cartagena	31
	San Andrés Isla	2
	Santa Marta	3
	Valledupar	2
Centro	Bogotá Zona Centro	14
	Bogotá Zona Sur	83
	Pamplona	1
	San Vicente de Chucurri	1
	Socorro	2
	Sogamoso	1
	Tunja	1
Orinoquia	Mocoa	9
	Puerto Asis	6
	San José del Guaviare	10
Pacifica	Silvia	1
	Total	**196**

Nivel de Satisfaccion en el Segundo Trimestre 2022		
7.421	196	7.617
97,43%	2,57%	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

AMALFI

Laborar los sábados y cambiar el telefono fijo por celular

ARMENIA

MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCION EN TODOS LOS CUBICULOS, SISTEMA DE TURNO

BARRANQUILLA

MAYOR AGILIDAD EN LA CALIFICACION Y ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA

BOGOTA ZONA CENTRO

Cuando hayan dudas referente a temas de ingreso de escrituras poder tener conocimiento de que persona calificó la escritura en caso de devolución, para subsanar directamente.

BOGOTA ZONA SUR

capacitar a los funcionarios porque el procedimiento se lo saben los señores de seguridad y no el personal

Contar con un banco para que reciba el dinero en la ORIP y no haya que andar buscando donde pagar lo que afecta sobre todo las personas del campo y a los ancianos.

Creo que hay un sistema de estafa devuelven los documentos, toca seguir pagando y no dan explicación se hacen los equivocados o no están a la altura para desempeñar en dicho valor

Cuando he venido a otros modulos la atencion ha sido muy buena y el modulo 7 el señor debe estar muy cansado y lo entiendo porque la atencion al publico es bastante pesado

cuando la persona venga averiguar por su proceso puede hablar directamente con el abogado

Deben mejorar el servicio de Internet

DEBERIA RETOMAR LA ENTREGA DE TURNOS PARA MAYOR ORDEN Y TRANQUILIDAD Y SERVICIO DE FOTOCOPIAS PARA NO TNER QUE RETRARSE PARA SACARLAS CUANDO SE REQUIERE

En la ventanilla 17 se necesita un funcionario adicional una sola persona es poco para el flujo de clientes de la misma

Identificar las filas en el ingreso hay dos filas para el ingreso identificados o colocar señalizacion

La oficina comete un error y para corregirlo me toco volver a pagar, no entiendo porque si el error lo cometió registro

LA UNICA QUE SE PREOCUPA POR ORIENTARLO CORRECTAMENTE ES LA NIÑA DE INFORMACION

las personas que atienden en los modulos son de muy mal genio y no atienden de una forma cordial

Las personas que laboran en la oficina deben tener una persona alterna a la hora del almuerzo, y los cobros para la solicitud son muy altos

LLEVO CASI 2 AÑOS SOLICITANDO SE HAGAN UNAS CORRECCIONES, ES UN TOTAL DESORDEN LA ORGANIZACION DE LA OFICINA, Y POR INTERNET NO DAN NINGUNA RESPUESTA

MALO- PESIMO EL SERVICIO LA PROTITUD, SE DEMORAN DEMASIADO COMO SI NO VALIERA NUESTRO TIEMPO, QUE LASTIMA, QUE PESAR QUE NO TRABAJEN CON EMPEÑO

Mas funcionarios del modulo 3 al 9 solo hay 2 funcionarios la atencion del modulo 7 excelente

MAS PUNTUALIDAD EN REALIZAR LOS TRAMITES REQUERIDOS YA QUE ES MUCHO TIEMPO PARA CORREGIR UN CERTIFICADO DE LIBERTAD

MEJOR ATENCION AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO

Mejorar la atención buscando una mejor tegnologia para poder realizar tramite con mayor agilidad

MEJORAR LOS TIEMPOS Y EN EL MODULO 17 UBICAR OTRA PERSONA PARA AGILIZAR

No tener que hacer pago fuera de la oficina de instrumentos publico, facilitara al usuario dicho pago en la misma .

optimizar los procesos de correcciones, toman demasiado tiempo se requiere reducir los tiempos de respuesta

Para cancelar realice 3 veces el pago, osea 3 veces me liquidaron porque se equivocaron y el señor del modulo 5 me dijo que eso se realiza en la notaria ni siquiera sabia, me toco pasar al modulo 7 y el señor me resolvio el problema

Por favor agilicen los procesos, son muy lentos y torpes, hay muchas equivocaciones son un servicio terrible

Por favor habilidad en el servicio

Por favor tener en cuenta el pago de las diligencias en la oficina.

Que las respuestas o guias sean con voz fuerte y clara, gracias

QUE OJALA TODOS LOS FUNCIONARIOS PROCEDIERAN PARECIDOS

Que sean mas respetuosos con el tiempo de los demas y mas amabilidad es servicio al cliente no estan regalando

RADIQUE EL DIA 11 DE MAYO/22 UNA CORRECCION DE ESCRITURA CON EL No. DE RADICADO 4879 Y HASTA LA FECHA NO ESTA

Rapidez y claridad en los documentos necesarios

se cae mucho el sistema

SI NO HAY PERSONAL JURIDICO CONTRATEN MAS, LLEVO MAS DE UN AÑO CON EL CASO RESTITUCION DE TURNO POR DEVOLUCION, MALO MALO EL SERVICIO... RODRIGO ALBERTO FONTECH

SUGIERO CAPACITACION HACIA LA GESTION DE ATENCION AL PUBLICO; LA AMABILIDAD Y EMPATIA DE LOS FUNCIONARIOS (MODULOS DEL 3 AL 8 BRILLAN POR SU AUSENCIA)

Ya que actualmente no estan tan concurridas las oficinas, debian ser mas agiles los tramites tener donde consultar por internet

Segundo 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 PARA QUE LA ATENCIÓN SE MAS RÁPIDA MAS DE UNA HORA PARA RADICAR DOCUMENTOS
AGILIZAR LOS TRAMITES Y CUMPLIR EN CADA UNO DE ELLOS CON LOS DÍAS ESTABLECIDOS POR LA LEY
DEBEN ABRIR MAS VENTANILLAS PARA A LA ATENCIÓN DE JURÍDICA
Deben cumplir con los términos para la entrega
MEJORA EL TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS DE TRAMITES DEL SERVICIO REGISTRAL, CON MÁXIMO DE E DÍAS HÁBILES
MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN
Tengo 2 escrituras del 2021 y aun no salen de registro cambien 1 en corrección y sigue en tramite
EL BANCO
DISPONIBILIDAD DENTRO DE LA PLATAFORMA Y DEL REGISTRO O MEJORAR EL SISTEMA
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA YA QUE DIFICULTA LA REALIZACIÓN DE DICHOS DELIGENCIAMIENTO POR LO DEFICIENTE DEL SERVIDOR SISTEMATIZADO HALLANDO LENTOS LOS TRAMITES.
MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA
MEJORAR EL SISTEMA
GIRARDOTA
Agilizar entrega de documentos.
documentos demasiado demorados para dar respuesta.
los documentos estan muy demorados.
los documentos se están demorando mucho
MITU
no hay servicio de baño para usuarios
SAN ANDRES ISLA
ES NECESARIO QUE DISPONGAN DEL DATÁFONO U OTRO MEDIO DE PAGO.
LA OBSERVACIÓN QUE QUIERO DEJAR CLARA ES HACIA EL CTL, QUE LA OFICINA PUEDA ENTREGARLO SIN NINGÚN PROBLEMA Y NO QUE EL USUARIO DEBA DE IR A OTRO LADO PARA BUSCAR Y DESCARGARLO. GRACIAS.
URGENTE, ACTUALIZAR, EL COMPUTADOR NO FUNCIONA Y LOS USUARIOS DEBEMOS ESPERAR DEMASIADO TIEMPO.
SANTA MARTA
mucha tramitología para las búsquedas de índices
SILVIA
falta el tinto para los usuarios
Mejorar la atención del usuario
que haya ptros servicios de bancos para hacer el pago mas rapido
se solicita el servicio en línea para no trasladarse hasta la oficina de instrumentos públicos de Silvia
SOCORRO
Añadir medios de pago a través de nequi.
Falta dispositivo digiturno para no realizar fila de pie sino sentada
Implementar el servicio de pago aquí mismo.
Mejorar la parte del sistema mas rápido.
TUNJA
A PESAR DEL BUEN SERVICIO DEL FUNCIONARIO, CON UNA SOLA PERSONA NO ES SUFICIENTE PARA EL SERVICIO EN VENTANILLA
ES DFICIL MANTENERSE EN LA COLA MAÑANA Y TARDE, ESPECIALMENTE CUANDO HAY DIFICULTAD EN NUESTRA SALUD, GRACIAS
LAS PERSONAS DE PORTERIA MANEJAN A SU ANTOJO LA ENTRADA DE LOS CIUDADANOS Y NO DEJAN ENTRAR A TODA HORA COMO ES EL HORARIO.
MEJOR ORIENTACION AL INGRESO A LA OFICINA PARA LOS TURNOS DE ATENCION
MUCHA DEMORA EN LA ATENCION, SOLO UN FUNCIONARIO.
UN POCO INCOMODA CON LA ATENCION E INFORMACION DEL PERSONAL EN LA ENTRADA, SE SUGIERE MAS AMABILIDAD POR PARTE DE LOS DOS SEÑORES, GRACIAS

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 segundo 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 213 encuestas, durante el segundo trimestre de 2022.

En el segundo trimestre se encuestaron a 213 ciudadanos en la Oficina Atención al Ciudadano

Dependencia Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total encuestas realizadas en el Segundo Trimestre 2022
Oficina de Atencion al Ciudadano	34	84	95	**213**

Fuente: P lataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de ciudadanos atendidos en la OAC

Caracterización del ciudadano encuestado en la Oficina de Atención al Ciudadano	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre 2022	%
Adulto	30	82	70	**182**	85%
Adulto Mayor	4	1	20	**25**	12%
Persona en condición de discapacidad	-	-	2	**2**	1%
Desplazado	-	1	-	**1**	0%
Mujer embarazada	-	-	1	**1**	0%
Veterano de la fuerza publica	-	-	1	**1**	0%
Victima del conflicto armado	-	-	1	**1**	0%
Total	**34**	**84**	**95**	**213**	**100%**

El 85 % 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	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre 2022	%
Certificado de tradición y libertad	19	45	30	94	44%
Servicio Registral	8	21	33	62	29%
Consulta Índice de Propietario	3	11	21	35	16%
Certificado de no propiedad	-	6	4	10	5%
Otro. (Correcciones, Notas devolutivas, devolución de dinero, etc.)	2	-	4	6	3%
Servicio Notarial	2	-	1	3	1%
Servicios Curadurías	-	1	2	3	1%
Total	**34**	**84**	**95**	**213**	**100%**

Segundo trimestre 2022

El 44 % 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 Atencion al Ciudadano	211	2	**213**
	99,06%	0,94%	100%

El 99,06 % 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 Atencion al Ciudadano	209	4	**213**
	98,12%	1,88%	100%

El 98,12 % 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 Atencion al Ciudadano	211	2	**213**
	99,06%	0,94%	100%

El 99,06 % 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 Atencion al Ciudadano	210	3	**213**
	98,59%	1,41%	100%

Segundo trimestre 2022

El 98,59 % 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 Atencion al Ciudadano	211	2	**213**
	99,06%	0,94%	100%

El 99,06 % 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 Atencion al Ciudadano	210	3	**213**
	98,59%	1,41%	100%

El 98,59 % 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 Atencion al Ciudadano	209	4	**213**
	98,12%	1,88%	100%

El nivel de

satisfacción y la percepción ciudadana percibida en la OAC, fue satisfactoria con un 98,12% de aceptación.

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 Dirección Técnica de Registro y a la OTI sobre la problemática que se presenta en algunas ORIP a nivel nacional, en cuanto a 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.