



Caracterización de Usuarios y Relacionamiento con los Grupos de Valor

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01

Versión: 02

Fecha: 29 de Diciembre de 2023

EQUIPO DIRECTIVO

ROOSVELT RODRIGUEZ RENGIFO
SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

MAURICIO ALEJANDRO RODRIGUEZ
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JULIA BEATRIZ GUTIERREZ RODRIGUEZ
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (E)

FUNCIONARIO QUE ELABORO DE OFICINA DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

LUISA FERNANDA BERNAL LUGO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO OAC

Diciembre 2023



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	5
3. OBJETIVO ESPECIFICOS	5
4. POLITICAS DE PARTICIPACION CIUDADANA	5
4.1 Servicio al ciudadano	6
4.2 Rendición de cuentas	6
4.3 Gobierno digital	6
5. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	6
5.1 PROCESO REGISTRAL	7
Variable Demográfica	7
Variable de comportamiento	7
5.2 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Variable Demográfica	8
Variable de comportamiento	9
5.3 PLATAFORMA VIRTUAL – PQRSDP	
Oficinas de Registro	
Variable Geográfica	10
Nivel Central	
Variable de Comportamiento Organizacional	11
6. TIPOLOGIAS	
Variable de comportamiento organizacional (Peticiónes)	12
Variable de comportamiento organizacional (Quejas)	13
Variable de comportamiento organizacional (Reclamo)	14
7. CLIENTE EXTERNO	14
8. PROCESO NOTARIAL	
Variable Geográfica	16
9. PROCESO RELACIONADO CON LA RESTITUCIÓN, PROTECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	
Variable demográfica	18
Variable relevante	18
Variables Medibles	19
10. CONCLUSIONES	20
11. RECOMENDACIONES	20
<i>Tabla 1. Caracterización de los Usuarios 2022, 7</i>	

Tabla 2. Caracterización del servicio utilizado 2022, 8
Tabla 3. Caracterización de los Usuarios más relevantes, 10
Tabla 4. PQRSD radicadas por regional., 11
Tabla 4. Servicios más utilizados por el ciudadano, 10
Tabla 5. PQRSDF radicadas en Nivel Central, 12
Tabla 6. Tipología- Peticiones, 14
Tabla 8. Tipología - Reclamo, 16
Tabla7. Tipología - Quejas, 15
Tabla8. Tipología - Peticiones entre autoridades, 17

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 externos, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios, simplificar trámites, rendir cuentas y promover el cumplimiento de nuestra misión.

El presente documento es el resultado de esta labor, durante el año 2022, contribuyendo, de esta manera, a la toma de decisiones y al diseño de estrategias institucionales el relacionamiento con el ciudadano.

2. OBJETIVO GENERAL

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

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ *Describir los grupos de interés de la Superintendencia de Notariado y Registro.*
- ✓ *Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad.*
- ✓ *Mejorar la atención a los grupos de valor de acuerdo con las características, intereses y necesidades de información y orientación.*
- ✓ *Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene relación indirecta.*
- ✓ *Caracterizar los grupos de interés de la Superintendencia de Notariado y Registro con los cuales tiene relación directa interna.*

4. POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ *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.

4.1 Políticas De Servicio Al Ciudadano

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

4.2. Políticas De Rendición De Cuentas

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

4.3 Políticas De Gobierno Digital

- ✓ Mejorar la calidad y oportunidad de la comunicación por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Identificar qué trámites electrónicos contribuyen en la simplificación de trámites presenciales: Certificados de Tradición, Consulta de Índices de Propietarios y Certificado de No Propiedad, entre otros.

5. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para esta caracterización de usuarios o grupos de interés se tomaron los antecedentes y la ficha técnica de la encuesta de percepción ciudadana, que lidera la Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo con el Decreto 2641 del 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta lo consignado en el cuarto componente del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en el cual se señalan los

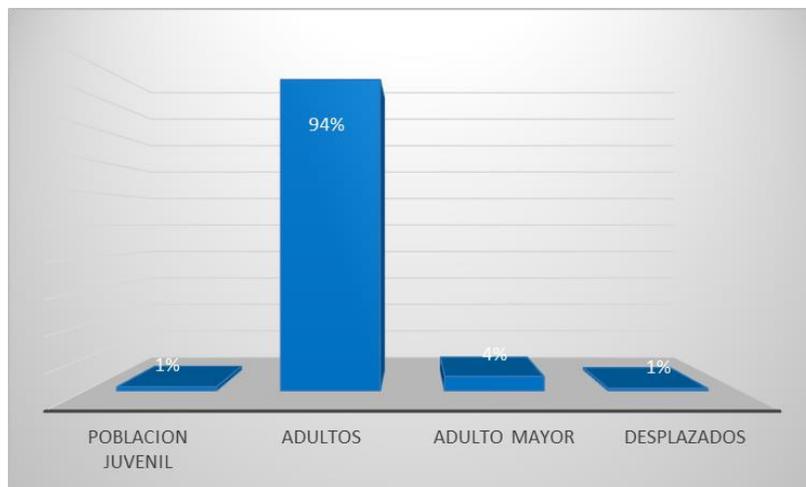
mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y se establece, entre otros, que las Entidades deben medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.

5.1. PROCESO REGISTRAL

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 43.210 encuestas, durante el año 2022.

a) Variable Demográfica

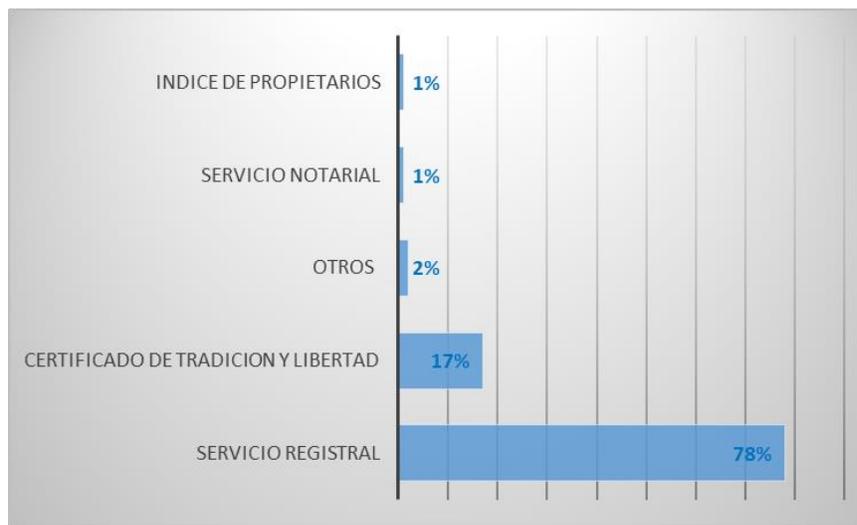
- Según la caracterización del ciudadano, de acuerdo con la tabulación de las encuestas de percepción realizadas en las 195 ORIR, el 93% de los ciudadanos que accedieron a estas dependencias, equivalente a 40.263 personas, son adultos; un 4%, equivalente a 1.867, son adultos mayores, el 1%, equivalente a 507 registros, pertenece a población juvenil y un 1%, correspondieron a 308 colombiano, que se identificaron como desplazados de la violencia.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

b) Variable de comportamiento

- Otra tipología que se tuvo en cuenta para caracterizar al ciudadano y realizar planes de mejora en pro del ciudadano, es la clasificación del servicio más utilizado por el usuario en las oficinas de registro, el cual nos mostró que de las 43.210 encuestas realizadas, el 78% de los usuarios utilizan el servicio público registral siendo 33.715 personas, el 17%, equivalente a 7.342 de ciudadanos, solicitaron certificados de tradición y libertad, el 2%, equivalente 998 ciudadanos, solicitaron otros servicios como correcciones, notas devolutivas y devolución de dinero, entre otros, con el 1% se evidencia solicitud de orientación notarial, siendo 472 usuarios, y 466 ciudadanos realizaron consultas de índice de propietarios, correspondiente al 1%.



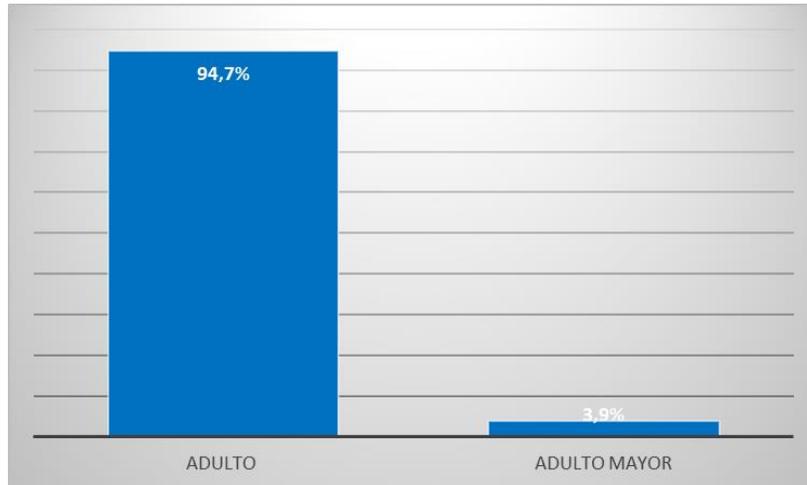
Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

5.2 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 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 1.150 encuestas, durante el año 2022.

a) Variable Demográfica

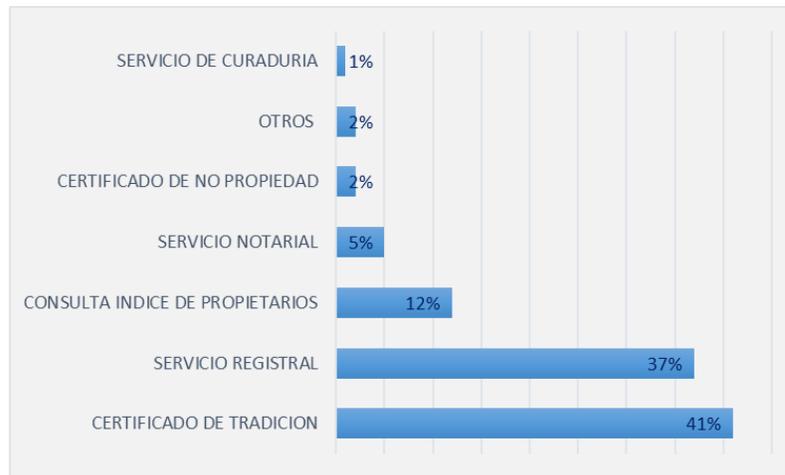
- De las 1.150 encuestas realizadas en la OAC, el 94.7% corresponden a adultos, con un total de 1.089, y el 3.9% a adultos mayores, equivalentes a 45 personas.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

b) **Variable de comportamiento**

- Las 1.150 encuestas realizadas a la población que visita las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Notariado y Registro evidenciaron que el trámite más recurrente es el de la expedición del certificado de tradición, con un 41%, siendo 477 usuarios los que solicitaron orientación; en segundo lugar se evidencia la prestación del servicio registral, con 420 usuarios equivalentes al 37%, le sigue la consulta de índice de propietarios, equivalente a un 12% con 142 ciudadanos atención.
- En menor escala se encuentra la orientación del servicio notarial, con un 5% de personas atendidas, evidenciado en 57 usuarios, el 2%, correspondiente a 25 ciudadanos, requirieron certificado de no propiedad, otro 2%, solicitó orientación sobre otros trámites y servicios (correcciones, notas devolutivas, devolución de dinero, etc.) y un 1%, equivalentes a 6 ciudadanos. pidió asesoría sobre el servicio de curadurías.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

5.3. PLATAFORMA VIRTUAL PQRSDF

- ✓ Revisada la plataforma SISG, se evidencia que fueron radicadas 59.141 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, durante el año 2022. El 51% fueron hombres y 49% mujeres.
- ✓ Dichas solicitudes se clasifican en oficinas de registro y nivel central, dando como resultado lo siguiente:

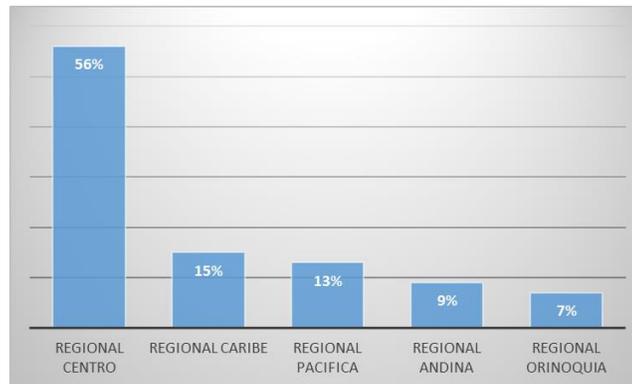
a) Oficinas de Registro

El 56% corresponden a 33.123 PQRSDF dirigidas a las Oficinas de Registro

Variable Geográfica

- En esta variable se puede identificar, por Regional, en dónde han ingresado más PQRSD.

- El 56% de las comunicaciones radicadas se asignaron a la Regional Centro, con 18.566, el 15% a la Regional Caribe con 4.959, el 13% a la Regional Pacífica, con 4.383, el 9% a la Regional Andina, con 3.059, y en último lugar se encuentra la Regional Orinoquia, con 2.156, siendo un 7%.



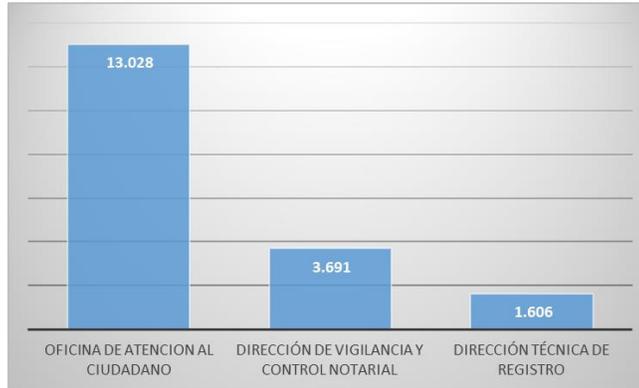
Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

b) Nivel Central

- El 44% equivalente a 26.018 son de nivel central

Variable de Comportamiento Organizacional

- El 50% de las PQRSDF que ingresan al SISG, relacionadas con las dependencias del nivel central, fueron atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano, o sea 13.028.
- El 14% fueron tramitadas por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, equivalente a 3.691, el 6% fueron atendidas por la Dirección Técnica de Registro, correspondientes a 1.606 solicitudes.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

6 .TIPOLOGÍAS

En la plataforma SISG se tiene la opción de tipologías en las PQRSDF para el ciudadano, es por ello que es importante precisar las diferentes tipologías que existen en la entidad.

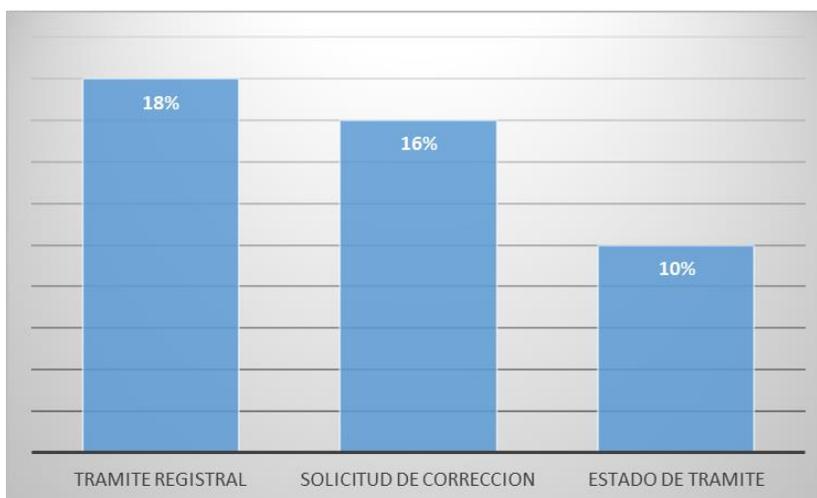
TIPOLOGIA	TOTAL RADICADAS 2022
PETICIONES	28.507
QUEJAS	848
RECLAMOS	12.493
SUGERENCIAS	27
DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN	26
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	9.091
PETICIÓN DE INFORMACIÓN ELEVADA POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0
PETICIONES INCOMPLETAS	4.651
TRASLADO NO COMPETENCIA	3.427
OTROS	82
DESISTIMIENTO EXPRESO A LA PETICIÓN	20
FFI ICITACIONES	8

Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

Teniendo en cuenta las diferentes tipologías que maneja la plataforma son más significativas en la vigencia 2022.

a) Variable de comportamiento organizacional (Peticiones)

- De las 28.507 peticiones, las 3 más recurrentes, con un 18%, equivalente a 5.195 corresponden a trámites registrales, el 16% equivalente a 4.672, corresponde a solicitud de corrección, un 10% corresponde a estado de trámite, con 2.859 ciudadanos realizando esta solicitud.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

b) Variable de comportamiento organizacional (Quejas)

- De las 848 quejas, las 3 más significativas son 426 contra notarios, 279 contra registradores de instrumentos públicos y 102 contra funcionarios de ORIP (Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos)



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

c) Variable de comportamiento organizacional (Reclamo)

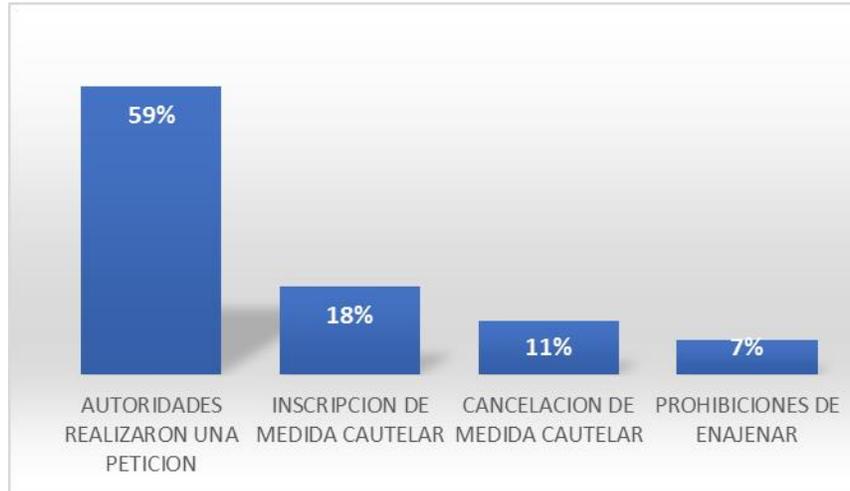
- De los 12.493 reclamos, los 3 más recurrentes, con un 40%, equivalente a 4.979 usuarios, estuvieron relacionados con el trámite registral; el 16%, equivalente a 1.988 usuarios, manifestaron su inconformismo por la demora del trámite registral y un 14%, equivalente a 1.785 de ciudadanos, reclamaron por el trámite notarial.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

7. CLIENTE EXTERNO

En cuanto al cliente externo o peticiones entre autoridades se evidencia que hay 9.091 radicados. El 59% corresponden 5.365 peticiones diversas de autoridades, el 18% corresponden a 1.597 solicitudes de inscripción de medida cautelar, el 11% corresponden a 1.045 solicitudes de cancelación de medida cautelar y el 7% a 654 prohibiciones de enajenar.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

- Por otro lado existe el traslado por No competencia donde el 50% correspondieron a 1.702 traslados a otras entidades, el 38% se envió a 1.292 a notarías y 358m correspondiente al 10%, se trasladó a la Registraduría Nacional del estado Civil. Teniendo el total de 3.427 traslado por No competencia.



8 PROCESO NOTARIAL

a) Variables Relacionales

Registraduría Nacional del Estado Civil - es notable la interacción de la Superintendencia de Notariado y Registro con esta institución, teniendo en cuenta que tienen a cargo la regulación del servicio de registro civil y, por ende, remiten las directrices dirigidas a los notarios que prestan ese servicio. Adicionalmente, se le envían a este organismo las consultas sobre registro civil por ser el ente rector y competente de atenderlas.

Ministerio de Hacienda - Se reciben comunicaciones en las cuales solicitan a los notarios certificaciones de tiempos laborados, para el reconocimiento de pensiones de personal que ha laborado en estos organismos.

Procuraduría General de la Nación - se reciben remisiones de quejas contra notarios, por competencia.

Fiscalía General de la Nación - Se reciben solicitudes de información a las notarías respecto de investigaciones policiales.

Rama Judicial.

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Fondos de pensiones - Porvenir. Colpensiones.

b) Variable Geográfica

- Por otra parte, se encuentran 920 notarias a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE NOTARIAS
ANTIOQUIA	134
AMAZONAS	1
ARAUCA	7
ATLANTICO	28
BOLIVAR	32
BOYACA	54
CALDAS	29
CAQUETA	8
CASANARE	10
CAUCA	28
CESAR	24
CHOCO	16
CORDOBA	24
CUNDINAMARCA	67
CUNDINAMARCA-BOGOTA	80
GUAINA	2
GUAVIARE	1
HUILA	25
GUAJIRA	8
MAGDALENA	26
META	15
NARIÑO	24
NORTE DE SANTANDER	34
PUTUMAYO	8
QUINDIO	14
RISARALDA	21
SAN ANDRES	2
SANTANDER	54
SUCRE	21
TOLIMA	37
VALLE DEL CAUCA	75
VAUPES	1
VICHADA	4

Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

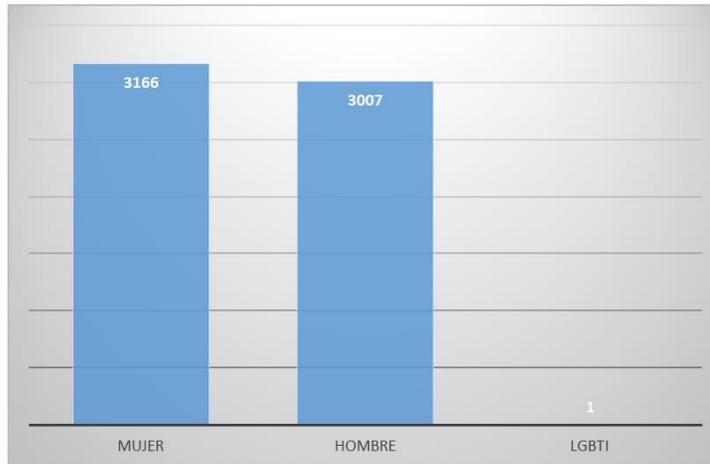
9.PROCESO RELACIONADO CON LA RESTITUCIÓN, PROTECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE TIERRAS

La caracterización se realizó con base en las atenciones jurídicas en diferentes jornadas que se realizan en municipios del país y las realizadas en la Unidad Móvil, de acuerdo con la programación anual establecida por las necesidades de cada región.

En esta base de datos se identifica un total de 6174 usuarios registrados, atendidos por la SNR en la vigencia 2022.

a) **Variable demográfica**

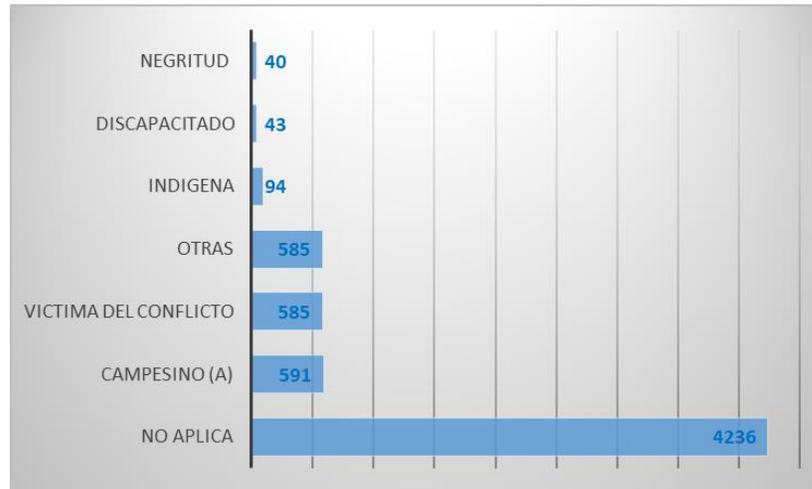
- *Se atendieron 3.007 hombres, 3.166 mujeres, y 1 persona identificada como LGBTI.*



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

b) **Variable Relevante**

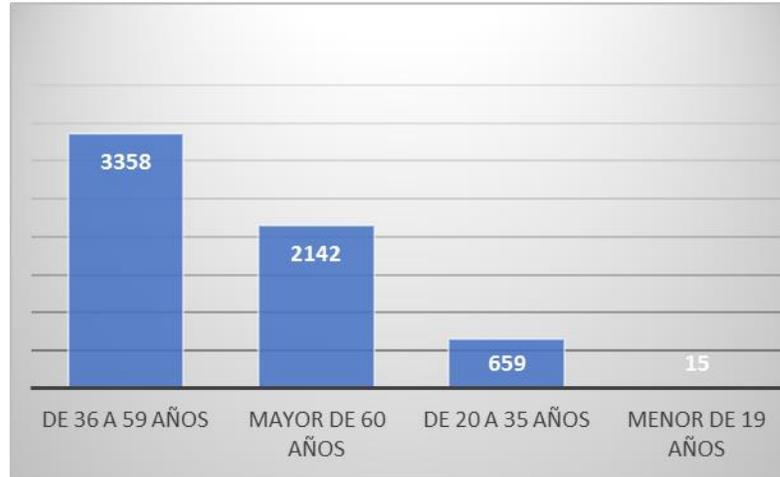
- Se observa que la mayor cantidad de usuarios atendidos por la SNR no consideran pertenecer a grupos de personas con condiciones especiales, con un total de 4236 personas. Así mismo se auto reconocen 591 personas como campesinos, 585 como víctimas del conflicto o desplazados, 94 indígenas, 43 en condición de discapacidad, 40 pertenecen a las negritudes y 585 en la clasificación de otros.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

c) **Variables Medibles**

- De la base de datos analizada, sobre el universo total de los grupos de valor relacionados, el rango etario se discriminó en las siguientes categorías: 1) Menor de 19 años 2) De 20 a 35 años 3) De 36 a 59 años 4) Mayor de 60 años.
- Se puede evidenciar que la mayor cantidad de usuarios se encuentran en el rango de edad de 36 a 59 años de edad, con un total de 3358 usuarios, seguido de 2142 usuarios mayores de 60 años.
- Se puede inferir, por lo descrito, que la mayor cantidad de personas atendidas están próximos a llegar a la categoría de adulto mayor.



Fuente: Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión-SISG

- A continuación se discriminan las consultas más realizadas por parte de los grupos de valor, en donde se evidencia que 780 persona consultaron por el seguimiento a trámite de registro, 490 sobre certificados de tradición y, en tercer lugar, 420 personas indagaron por legalización de la propiedad.



10. CONCLUSIONES

- ✓ La recolección de información se obtiene mediante las PQRS y las visitas en sitio de la Superintendencia de Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de la Propiedad. .
- ✓ El relacionamiento con la entidad es diverso porque se acercan a acceder nuestros servicios todos los ciudadanos que requieren un trámite registral.
- ✓ Por tener a cargo el reparto notarial, todas las entidades estatales interactúan con la SNR.
- ✓ El avance en la sistematización conlleva a que menos ciudadanos se desplacen a las ORIP.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ La entidad debe trazar políticas para cubrir los diferentes grupos poblacionales, teniendo en cuenta la diversidad de ciudadanos que requieren sus servicios.
- ✓ La SNR debe propender por interactuar en lenguaje claro con los ciudadanos para garantizar una mejor interacción con los grupos de interés.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01	01	07/05/2021	Se crea la Guía
MP - RNCO - PO - 01 - GI - 01	02	29/12/2023	Se actualiza la Guía de Caracterización de usuarios en el marco de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y planeación institucional del MIPG.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	APROBÓ	Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación
Luisa Fernanda Bernal Lugo	Alirio Tovar Castellanos.	Julia Beatriz Gutiérrez Rodríguez.	Mónica Yaneth Galvis García
Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación.	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)	Coordinador del Grupo de Arquitectura Organizacional
Fecha: 29 de Diciembre de 2023	Fecha: 29 de Diciembre de 2023	Fecha: 29 de Diciembre de 2023	Fecha Aprobación: 29 de Diciembre de 2023