



Libertad y Orden

Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

105

BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010



CIRCULAR N° 105

DEL: SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO
PARA: REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS
ASUNTO: SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
FECHA: 20 DE MAYO DE 2010

De conformidad con lo establecido en el numeral 8.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, que a la letra reza: *"Satisfacción del cliente. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información."* El Grupo de Cultura de Servicio de la Oficina Asesora de Planeación, ha preparado la "Segunda Encuesta de Satisfacción del Servicio" dirigida a los ciudadanos que acuden a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.

A través de la Circular 161 de 2009, se impartieron las instrucciones para la aplicación de la primera encuesta, así como su ponderación, análisis de resultados y elaboración del plan de mejoramiento respectivo, cuyos resultados nos permitieron obtener el índice de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se brindan en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. En consecuencia, para su conocimiento, anexo el informe de dicha medición.

Teniendo en cuenta que el índice de satisfacción de los ciudadanos se constituye en el indicador de impacto de la gestión de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, se realizará la segunda aplicación de la encuesta de satisfacción, bajo los siguientes lineamientos:

Responsable: Los responsables de la aplicación, ponderación y análisis de resultados serán los Registradores de Instrumentos Públicos.

Etapa I: La aplicación de las encuestas se hará a un número representativo de los usuarios externos (según el cuadro "N° Encuestas"). Tiempo dispuesto para esta Etapa: Del 20 de mayo al 15 de junio de 2010.

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)328-21- 21 – Bogotá D.C. – Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

50 años
Garantizando la guarda de la fe pública en
Colombia



Libertad y Orden

Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010



Etapa II: Para la recolección y ponderación de los resultados se ha dispuesto el formato respectivo, en el que deberán relacionar las respuestas de los ciudadanos. Tiempo dispuesto para esta Etapa: Del 1° al 18 de junio de 2010.

Etapa III: El análisis de los resultados se hará sobre cada uno de los factores evaluados en la encuesta. Tiempo para esta Etapa: Del 21 al 25 de junio de 2010.

Etapa IV: Informe de la gestión en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos. Con base en los resultados obtenidos se podrá determinar la efectividad del plan de mejoramiento formulado para la vigencia 2010 y si es del caso los ajustes necesarios. Tiempo para esta Etapa: Del 25 al 30 de junio de 2010.

Etapa V: La Superintendencia Delegada para el Registro de Instrumentos Públicos hará el seguimiento al desarrollo del Plan de Mejoramiento que formularon con el fin de mejorar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio registral. Tiempo para esta Etapa: Segundo semestre de 2010.

Etapa VI: Los Registradores Principales serán los responsables de remitir vía correo institucional, los resultados de la aplicación de la segunda encuesta de las Oficinas de sus respectivos círculos registrales, con destino al Grupo de Cultura de Servicio (culturadeservicio@supernotariado.gov.co). En consecuencia, les solicito **no** remitir por correo físico las encuestas ni sus resultados. Tiempo para esta Etapa: Del 28 de junio al 02 de julio de 2010.

El Grupo de Cultura de Servicio resolverá todas las consultas sobre el desarrollo del proceso descrito en ésta Circular, para ello podrán comunicarse con las funcionarias Nancy Ordoñez Cáceres y Sara Bolagay Zambrano al teléfono 3282121 ext. 420 y 429.

Cordial saludo,


ORLANDO GARCÍA-HERREROS SALCEDO

Revisó: Nolmy Enith Fajardo Benitez- Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
Proyectó: Sara Bolagay Zambrano- Grupo de Cultura del Servicio

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)328-21- 21 – Bogotá D.C. – Colombia
<http://www.supemotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supemotariado.gov.co

50 años
Garantizando la guarda de la fe pública en
Colombia