



CIRCULAR N° 300

DEL: SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

PARA: FUNCIONARIOS DE LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

ASUNTO: RESULTADOS DE LA "II ENCUESTA DE SATISFACCIÓN" APLICADA A LOS CIUDADANOS DEL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL

FECHAS: 28 DE DICIEMBRE DE 2010

El numeral 8.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, estableció: *"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"*.

En consecuencia, este Despacho a través de la Circular 105 de 20 de mayo de 2010, ordenó el desarrollo del procedimiento de medición del índice de satisfacción del servicio que prestan las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, a través de cuatro etapas: 1. La aplicación de las encuestas. 2. Recolección de datos. 3. Análisis de los resultados y 4. Informe de la efectividad del Plan de Mejoramiento vigencia 2010.

Con base en la información que remitieron los Registradores de Instrumentos Públicos, se obtuvo la percepción a nivel nacional de los ciudadanos que acuden a las ORIP, la que se presenta a fin de que sea tenida en cuenta al momento de formular los Planes de Anuales de Acción y de Mejoramiento.

Cordial saludo,

JORGE ENRIQUE VÉLEZ GARCÍA
Superintendente de Notariado y Registro



Certificado
No. SC 7088-1



Certificado
No. GP 174-1

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