



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



CIRCULAR N° 36

DEL: SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

PARA: REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

ASUNTO: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO Y PLANES DE MEJORAMIENTO

FECHA: 01 DE MARZO 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 161 de 24 de julio de 2009, ordenó el desarrollo del procedimiento de medición del índice de satisfacción de los clientes internos y externos, a través de cinco etapas: 1. La aplicación de las encuestas. 2. Recolección de datos. 3. Análisis de los resultados. 4. Plan de Mejoramiento y 5. Ejecución del Plan de Mejoramiento, para lo cual se remitieron los instrumentos necesarios para su cabal desarrollo.

A pesar de lo anterior, el Grupo de Cultura del Servicio de la Oficina Asesora de Planeación, encargado de recepcionar los formatos de Recolección de datos y el Plan de Mejoramiento de sus respectivas Oficinas, no ha recibido la totalidad de la información, por lo tanto, les solicito dar cumplimiento a las instrucciones de la mencionada circular 161 y enviar durante el mes de marzo del año en curso los formatos mencionados.

Finalmente, anexo al presente el formato de "Resultados Generales por Oficina de Registro de Instrumentos Públicos" en el cual deberán relacionar los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos, a fin de consolidarlos y obtener así el índice de satisfacción a nivel nacional que servirá de insumo para determinar políticas, directrices y estrategias que propendan por mejorar el índice de satisfacción de nuestros clientes.

Los correos electrónicos donde deberán remitir lo solicitado son: sara.bolagay@supernotariado.gov.co y nancy.ordonez@supernotariado.gov.co y en caso de requerir información adicional se pueden comunicar a los teléfonos: 3524475 y al 3282121 ext 420 o 429.

Cordial saludo,


ORLANDO GARCÍA-HERRERROS SALCEDO

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



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

FORMATO: RESULTADOS GENERALES POR OFICINA DE REGISTRO - ENCUESTA CLIENTE EXTERNO

OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS : _____

Número de encuestas aplicadas : _____

Señor Registrador por favor relacione en cada casilla el número total de ciudadanos que respondieron a cada factor evaluado (NO en terminos de porcentajes sino en puntaje bruto)
Por ejemplo, si la encuesta se aplicó a 100 ciudadano de los cuales 25 informaron tener nivel de escolaridad Primaria, 48 nivel Secundaria y 27 nivel Universitario, en la casilla correspondiente a Escolaridad se relacionará el número total así: Prim=25, Secun=48 y Univer=27.

Sexo	Escolaridad	Etnia

--

--

--

Adecuada Presentación Personal	Es Información General Confianza	Necesidad Resuelta Satisfactoriamente	Métodos Mostrados por el Problema

Satisfacción con el Servicio	Solución Adecuada	Tramites Sencillos, Claros y Necesarios

¿Cómo le gustaría que fuera el servicio prestado?
