



CIRCULAR N° 74

DEL: SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO
PARA: NOTARIOS
ASUNTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
FECHA: 16 ABRIL DE 2010

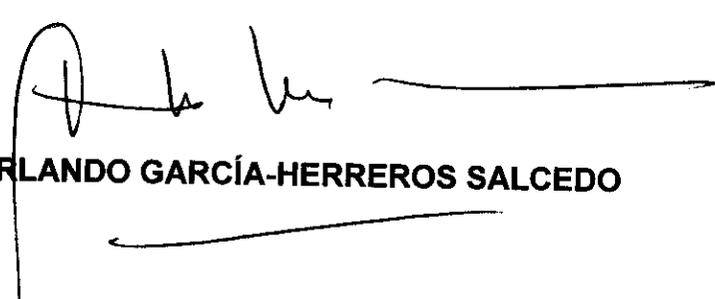
Con el fin de establecer estrategias de mejoramiento del servicio que la Superintendencia de Notariado y Registro presta a los Notarios y en cumplimiento del numeral 8.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, que a la letra reza: "**Satisfacción del cliente**. Como una 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".

Este Despacho ha dispuesto el desarrollo del siguiente plan de trabajo:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA	PRODUCTO
1	Diligenciamiento de la Encuesta	Notarios	Del 19 al 30 de abril de 2010	Encuesta diligenciada y remitida a los correos: sara.bolagay@supernotariado.gov.co y nancy.ordonez@supernotariado.gov.co
2	Recolección de los resultados	Grupo Cultura de Servicio	Del 1 al 14 de mayo de 2010	Matriz de resultados
3	Análisis de los resultados	Grupo Cultura de Servicio	28 de mayo de 2010	Informe de los resultados
4	Reunión de los directivos involucrados	Grupo Directivo de la SNR	Junio de 2010	Plan de Mejoramiento

El Grupo de Cultura del Servicio de la Oficina Asesora de Planeación será el encargado de vigilar el cumplimiento del plan mencionado, en consecuencia, cualquier información adicional sobre el particular será absuelta en el teléfono 3282121 en las extensiones 420 y 429.

Atentamente,


ORLANDO GARCÍA-HERREROS SALCEDO

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



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS PRESTADOS AL NOTARIO**



Señor(a) Notario(a), a la Superintendencia de Notariado y Registro le interesa conocer su grado de satisfacción frente a los servicios que le prestamos, por ello le solicitamos responder con total honestidad a cada uno de los ítems. La información recolectada es estrictamente confidencial y será utilizada con fines de mejoramiento, por lo tanto, una vez diligencie la encuesta le solicitamos remitirla al correo: culturadeservicio@supernotariado.gov.co

1. Indique a qué grupo pertenece.

Sexo: Masculino Femenino Escolaridad: Secundaria Pre-grado Post-grado
 Edad: De 30 y 35 De 36 a 40 De 41 a 45 De 46 a 50 De 51 a 55 De 56 a 60
 Antigüedad en el cargo: De 1 a 2 años De 3 a 5 años De 6 a 8 años De 8 años en adelante

Identifique la Notaría: _____ Fecha de la última visita: _____

2. Imagen de la SNR.

- 2.1. Respaldo y seriedad de la SNR
- 2.2. El mejoramiento continuo de la SNR
- 2.3. La confianza que le genera la SNR
- 2.4. La transparencia de la SNR
- 2.5. Criterio jurídico unificado de la SNR

Malo	Regular	Bueno	Sobresaliente	Excelente

3. ¿Cómo percibió la última visita practicada? Por favor, seleccione una sólo de las siguientes opciones.

Instructiva De asesoría Políciva Represiva

4. Del personal de la SNR que le ha practicado visitas.

- 4.1. Claridad de la información suministrada en la visita
- 4.2. Amabilidad del funcionario que lo visitó
- 4.3. Presentación personal del funcionario que lo visitó
- 4.4. Confianza generada debido al conocimiento demostrado
- 4.5. Interés demostrado ante sus consultas y solicitudes
- 4.6. Alternativas de solución ofrecidas frente a sus consultas
- 4.7. Suficiencia del tiempo dedicado a la visita

Malo	Regular	Bueno	Sobresaliente	Excelente

5. Del resultado de la visita.

- 5.1. ¿En el acta de visita reposan las constancias aportadas por usted?
- 5.2. ¿Recibió oportunamente el auto de archivo de la visita?
- 5.3. ¿Recibió oportunamente la comunicación de apertura de investigación disciplinaria?
- 5.4. ¿La última visita le agregó valor a su gestión?
- 5.5. ¿La página web institucional le ha servido de herramienta de apoyo en su gestión?
- 5.6. ¿A partir de la visita diseñó un Plan de Mejoramiento?
- 5.7. Si ha tenido dificultades en el desarrollo del Plan de Mejoramiento, por favor, informe ¿cuáles?

SI	NO	N.A.

(N.A:No Aplica)

6. Califique los siguientes servicios:

- 6.1. Oportunidad en expedición del "certificado tiempo de servicio"
- 6.2. Oportunidad en el otorgamiento de permisos y licencias
- 6.3. Oportunidad en ordenar el cambio de horario
- 6.4. Oportunidad en emisión de los conceptos jurídicos
- 6.5. Claridad y confiabilidad en los conceptos emitidos
- 6.6. Claridad en las Instrucciones Administrativas
- 6.7. Oportunidad en el envío de la papelería del registro civil

Malo	Regular	Bueno	Sobresaliente	Excelente

7. Califique el servicio según la dependencia.

Donde 1=Malo, 2=Regular, 3=Bueno, 4=Sobresaliente, 5=Excelente

- 7.1. Facilidad para acceder al canal telefónico
- 7.2. La utilidad del canal telefónico para resolver sus inquietudes
- 7.3. Facilidad para acceder y contactarse vía correo electrónico
- 7.4. La utilidad del correo electrónico para resolver sus consultas
- 7.5. Facilidad para acceder de forma presencial
- 7.6. La utilidad del canal presencial para resolver sus dudas
- 7.7. La utilidad del canal escrito para resolver sus solicitudes
- 7.8. Oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición
- 7.9. Satisfacción con el servicio prestado

Oficina Asesora Jurídica	Dirección de Gestión Notarial	Grupo de Recaudos y Subsidios Notariales	Superintendencia Delegada para el Notariado

8. ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio prestado?

9 Si hay algún aspecto que no quedó reflejado en la encuesta, coméntelo:

¡Muchas gracias por su colaboración!