



## CIRCULAR N° 77

DE LA: SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

PARA: REGISTRADORES DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS DEL PAÍS

ASUNTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A DESPLAZADOS

FECHA: 22 ABRIL DE 2010

Con el fin de establecer estrategias de mejoramiento del servicio que la Superintendencia de Notariado y Registro presta a los desplazados 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 la medición del grado de satisfacción del servicio prestado a los desplazado que acuden a nuestras Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, en consecuencia se desarrollarán las siguientes etapas:

### **Etapas I: Aplicación de encuestas**

A partir del 26 de Abril de 2010 las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos darán aplicación a la "Encuesta de satisfacción del servicio prestado al desplazado por razones de violencia", en consecuencia deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Al momento de presentarse un desplazado a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, se le aplicará la encuesta, en consecuencia, es necesario que reproduzca los formularios suficientes para su distribución.
2. El encuestador de forma cordial invitará al usuario a diligenciar en su totalidad la encuesta, dejando en claro que dicha información es de carácter confidencial, que sus resultados serán en beneficio del servicio que presta la Oficina de Registro y que no le llevará más de quince (15) minutos.



77

3. Deberá estar atento a responder cualquier duda del usuario sobre la encuesta, en consecuencia deberá conocerla antes de iniciar la aplicación de la misma.
4. En ningún caso podrá polemizar con el usuario, se recomienda mostrar una posición neutral cuando pidan su opinión sobre algún aspecto y definitivamente no crear falsas expectativas sobre el alcance de los resultados.

### **Etapas II: Recolección de datos**

El Grupo de Cultura del Servicio de la Oficina Asesora de Planeación será el encargado de tabular la información recolectada, por lo tanto, los Registradores deberán remitir en forma inmediata los formatos debidamente diligenciados a dicha dependencia.

### **Etapas III: Análisis de Resultados**

Con base en los resultados el Grupo de Cultura del Servicio realizará el análisis de los mismos y presentará un informe, por cada semestre, a los directivos responsables del tema.

### **Etapas IV: Plan de Mejoramiento**

Con base en el análisis de resultados los directivos determinarán las actividades encaminadas a establecer compromisos y estrategias de servicio para mejorar el índice de satisfacción del desplazado que acude a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país.

### **Etapas V: Ejecución del Plan de Mejoramiento**

Las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país serán las responsables de desarrollar el Plan de Mejoramiento y de reportar a la Oficina Asesora de Planeación el seguimiento del mismo.

Cordial saludo,

  
**ZAYDA BARRERO DE NOGUERA**

Revisó: Nolmy Fajardo Benítez – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Elaboró: 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](mailto:correspondencia@supemotariado.gov.co)

**50 años**  
Garantizando la guarda de la fe pública en  
Colombia