
	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Fecha: 1/Dic./2025

PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	
OBJETIVO:	Disponer y aplicar el instrumento de encuestas de experiencia ciudadana de la SNR a los Grupos de Valor y Ciudadanos que acceden a los productos y servicios ofrecidos, de tal manera que permita conocer su nivel de satisfacción en el relacionamiento con la Entidad.
ALCANCE:	Limite Inicial: El proceso inicia una vez finalizada la atención al ciudadano en las oficinas de registro (ORIP), en la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) o en los encuentros de participación ciudadana a Nivel Nacional.
	¿Qué hace? Medir la experiencia de los grupos de valor frente a los productos y servicios ofrecidos por SNR
	Limite Final: Publicar en la página web el informe de Experiencia ciudadana aprobado
PRODUCTOS:	Encuestas Medición de Experiencia Ciudadana Informes Medición de Experiencia Ciudadana
RESPONSABLE:	Estratégico: Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano. Operativo: Líderes de dependencia, funcionarios y/o contratistas de las OAC y las ORIP

1. GLOSARIO

- **Atención con enfoque diferencial:** Es la atención que reconoce y respeta las particularidades, condiciones y necesidades específicas de los diferentes grupos poblacionales, tales como mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ+, comunidades étnicas, víctimas del conflicto, entre otros. Este enfoque busca garantizar la igualdad real en el acceso, trato y disfrute de los servicios, eliminando barreras sociales, culturales o estructurales que puedan generar discriminación o exclusión, y promoviendo una atención digna, equitativa y pertinente.
- **Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Ciclo de servicio:** El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la administración pública. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y la entidad, Este termina cuando la prestación del trámite o servicio llega a su fin.
- **Encuesta:** Es una recolección sistemática de datos de una población determinada, normalmente a través de entrevistas o cuestionarios administrados a una muestra representativa de la población (por ejemplo, personas, beneficiarios, adultos).
- **Experiencia Ciudadana:** Conjunto de interacciones que las personas tienen con las instituciones públicas y su percepción sobre la calidad de los servicios, que incluye desde realizar trámites hasta participar en la toma de decisiones. Su objetivo es mejorar la prestación de servicios públicos y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del diálogo y la retroalimentación.
- **Inclusión:** Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.
- **Las personas con discapacidad:** Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Fecha: 1/Dic./2025

- **Portafolio de servicios:** Es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de todos los productos y/o servicios que ofrece una Entidad.
- **Procedimiento:** Es una secuencia de pasos previamente definidos que persigan el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo de manera más efectiva.
- **Proceso:** Es la acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.
- **Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Satisfacción del cliente:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

2. CONDICIONES GENERALES:

2.1. Normatividad externa:

- Constitución Política de Colombia 1991 – Artículos 23 y 74.
- Decreto 1166 de 2016 – Artículos 2.2.3.12.2 al 2.2.3.12.13
- Ley 1755 de 2015 – Artículos 13 al 31 (excepto 23).
- Ley 1437 de 2011 – Artículos 5,7, 8, y 69.


2.2. Normatividad interna:

- Decreto 2723 del 29-12-2014.
- Resolución 0581 del 22-01-2015.

2.3 Políticas de operación

1. Cada oficina (ORIP / OAC) debe aplicar un número mínimo de encuestas mensuales, de acuerdo con el tamaño de muestra establecido.
2. Las encuestas de experiencia ciudadana estarán disponibles mediante Código QR que direcciona a la Página web de la Entidad o en el formato físico en las Oficinas de la SNR.
3. En caso de encuesta física, el funcionario y/o contratista que recibe, debe cargarla manualmente en el formulario de la página web dentro del mismo mes que recibe. <https://servicios.supernotariado.gov.co/atencion2024.html>, o (<https://www.supernotariado.gov.co/>), ingresando a Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía, Opción: Medición de Experiencia Ciudadana
4. Todos los campos del formato y/o formulario deben ser diligenciados antes de enviarse.
5. La información consolidada de las encuestas de experiencia ciudadana estará disponible en la herramienta tecnológica definida por la Entidad, inicialmente en la plataforma SISG. La consulta se

Código de Formato: SIG - FR - 002 Versión: 1 Fecha Aprobación: 09/Jun./2025

	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Fecha: 1/Dic./2025


podrá realizar en el tablero de control del módulo de registro - ORIP, tercer botón: “Experiencia Ciudadana”

6. Las encuestas diligenciadas por los ciudadanos en físico deben ser archivadas en cada Oficina cumpliendo con las normas del Archivo General de la Nación, en particular Acuerdo 042 de 2002 y Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), que establece lineamientos sobre organización y conservación documental.
7. Los Informes de Experiencia ciudadana serán realizados con la periodicidad definida por la OAC, serán remitidos a la Alta Dirección y a las Direcciones regionales, y serán publicados en la página web.
8. La información de las encuestas de experiencia ciudadana se consolidará de manera mensual


3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1. INVITAR AL CIUDADANO AL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA DE EXPERIENCIA CIUDADANA	<p>Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de medición de experiencia ciudadana a través del QR que se encuentra publicado en las ventanillas de atención de las ORIP y en la OAC de Nivel Central o el formato físico disponible en las oficinas de la SNR.</p> <p>Si diligencia formato físico pasa a la actividad 2 Si diligencia QR / Página Web pasa a la actividad 4</p>	Funcionario o Contratista de la OAC / Funcionario o Contratista de la ORIP	QR o Formato de Experiencia Ciudadana
2. DILIGENCIAR FORMATO EXPERIENCIA CIUDADANA	<p>Realizar la calificación a cada uno de los aspectos referidos en el formato de encuesta de medición de experiencia ciudadana y entregar el formato al funcionario de la oficina de atención o la ORIP donde la diligenció.</p> <p>Los aspectos para calificar serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera, agilidad en la atención y respuesta • Amabilidad, actitud y disposición del servidor • Utilidad de la información • Claridad de la Información y conocimiento del tema • Facilidad y sencillez para acceder a la atención • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención prestada por la oficina? • ¿Logró resolver su solicitud? • Para la Oficina es muy importante su opinión para mejorar la atención que brindamos, de ser así ¿tiene alguna recomendación o sugerencia al respecto? 	Ciudadano	Formato de Experiencia Ciudadana
3. CONSOLIDAR Y REGISTRAR LOS FORMATOS FÍSICOS DE ENCUESTA DILIGENCIADOS	<p>Consolidar los formatos de encuesta recibidos durante el día, hacer los registros correspondientes en la página web y archivar los formatos en la oficina conforme a la política No. 3</p> <p>Pasa a la Actividad 5.</p>	Funcionario o Contratista de la OAC / Funcionario o Contratista de la ORIP	Formato de Experiencia Ciudadana Registro de información encuestas en la Web

Código de Formato: SIG - FR - 002 Versión: 1 Fecha Aprobación: 09/Jun./2025

	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Fecha: 1/Dic./2025

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
4. DILIGENCIAR FORMATO EXPERIENCIA CIUDADANA DIGITAL QR	Ingresar al enlace https://servicios.supernotariado.gov.co/atencion2024.html por medio del código QR dispuesto en las oficinas de la SNR o directamente en la página web sección Atención y servicios a la ciudadanía	Ciudadano	Formato Digital de Experiencia Ciudadana – QR
5. CONSULTA Y DESCARGA DE LA INFORMACIÓN	Ingresar al aplicativo SISG, identificar en el tablero el ícono de Satisfacción ciudadana para validar y hacer seguimiento mensualmente al número de encuestas cargadas respecto al tamaño de la muestra, descargar la base de datos filtrando el periodo correspondiente Nota. Es importante cargar las encuestas dentro del mismo mes de aplicación, ya que el sistema no permite retroalimentar encuestas de meses anteriores.	Funcionario y/o Contratista de la OAC asignado	Base de datos encuestas de experiencia ciudadana
6. ANALIZAR LOS DATOS Y ELABORAR EL INFORME	<ul style="list-style-type: none"> Organizar la Información de la base de datos Identificar los niveles de satisfacción de los ciudadanos consolidados y por sede (evaluaciones positivas/negativas) Consolidar las observaciones relevantes y recomendaciones para la Entidad Elaborar el informe identificando los niveles de satisfacción para la entidad, regionales y ORIP, Cumplimiento del tamaño de la muestra y conclusiones y recomendaciones <p>Punto de control. Verificar el cumplimiento de la muestra en la aplicación de encuestas para cada sede</p>	Funcionario y/o Contratista de la OAC asignado	Base de datos encuestas de experiencia ciudadana Informe de experiencia Ciudadana
7. REVISAR Y APROBAR EL INFORME	Revisar y aprobar el informe de conformidad con la estructura definida, los datos relevantes, las conclusiones derivadas de los análisis y el periodo de medición Punto de Control. Validar la información consolidada y resultados de la aplicación de encuestas de experiencia ciudadana en las sedes de la SNR para el periodo correspondiente.	Jefe Oficina al Ciudadano Atención	Informe de experiencia Ciudadana
8. SOCIALIZAR EL INFORME	Remitir el informe por correo electrónico a cada Dirección Regional con los resultados del periodo. Se destacan puntos positivos y aspectos por mejorar para cada ORIP y la Oficina de Atención al Ciudadano. El informe también se socializa a la Alta Dirección en Comité Directivo o Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Jefe Oficina al Ciudadano Atención	Correo electrónico Remisión de Informe Presentación de Informe de experiencia Ciudadana a la Alta dirección

	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-PR-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Fecha: 1/Dic./2025

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
9. PUBLICAR RESULTADOS	Publicar en la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) para consulta pública	Funcionario y/o Contratista de la OAC asignado	Informe de experiencia Ciudadana

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

4.1. Documentos internos:

- Formato encuesta medición experiencia ciudadana

4.2. Documentos externos:

- Caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
RC-PR-002	1	1/Dic./2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación
Leidy Vanessa Guerra González. Oscar Mauricio Colorado Ospino	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Alirio Tovar Castellanos	Sandra Patricia Ruiz Moreno
Contratista Oficina de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. (E)
Fecha: 26/11/2025	Fecha: 26/11/2025	Fecha: 26/11/2025	Fecha de Aprobación: 1/12/2025