

INFORME ENCUESTA PAGINA WEB

La tercera encuesta que se realiza en la vigencia 2022 de la Oficina de la OAC, se realizó desde el 7 al 21 diciembre por medio de la página web de la entidad y se obtuvieron 17 participaciones.

Estas encuestas tuvieron como fin obtener la percepción de los usuarios del servicio público registral, para poder mejorar nuestros canales de atención.

Los resultados que arrojaron fueron los siguientes:

A la pregunta ¿Se ha comunicado en el último mes con alguno de nuestros canales de información?

- Si contesto 12 personas, equivalente al 71% de los encuestados
- No contestaron 5 personas, equivalente al 29% de los encuestados

A la pregunta ¿Que canal utilizo?

- Canal Presencial 2 equivalente al 15%
- Canal Telefónico 1 equivalente al 8%
- Canal Chat 1 equivalente al 8 %
- Canal Correo Electrónico 4 equivalente 31%
- Canal Pagina web PQRSD 5 equivalente al 38%

A la pregunta ¿Los tiempos de respuesta fueron?

- Satisfactorio 36%
- Aceptable 21%
- Insatisfactorio 43%

A la pregunta ¿Califique la atención prestada por el canal utilizado?

- Satisfactorio 27%
- Aceptable 40%
- Insatisfactorio 33%

¿Tiene algún comentario o sugerencia de nuestro servicio?

- Que se contesten los derechos de petición en los términos de ley.
- Buscar nuevas alternativas de atención al ciudadano. Respetarlo un poco más
- Buen trato y atención
- Cuando no esté en servicio la plataforma buscar otras alternativas para el ciudadano porque también necesita respeto
- En la oficina de Pasto se presentan demoras de más de 1 año y medio para obtener un certificado de libertad y tradición, además se presentan comentarios en que funcionarios de la entidad manifiestan que por plata agilizan los procesos y es sabido de actos de corrupción por parte del registrador principal.

Conclusiones y/o Recomendaciones

- Se recomienda realizar campañas por las redes de la entidad, que permitan al ciudadano expresar sus inquietudes, quejas o reclamos en cuanto los canales de atención para así poder proponer planes de mejora.
- Se recomienda realizar estrategias con las diferentes dependencias y oficinas de registro de la entidad, las cuales permitan tener un facilitador permanente de PQRSD, con el objetivo de cumplir con los términos de respuesta.
- Se debe dar cumplimiento a la política de relacionamiento con los grupos de valor.

Las estrategias deben ser transversales a todas las dependencias y oficinas de registro de la entidad, las cuales estarán encaminadas a la pronta y oportuna atención a los requerimientos de los usuarios.

FICHA TECNICA

SOLICITADA POR:	SNR
Realizada por:	Oficina de atención al ciudadano
Nombre de la encuesta:	Participación Ciudadana
Universo (Mercado Potencial)	Población que utiliza los servicios de la SNR a través de los diferentes canales de atención.
Unidad de muestreo:	Ciudadanos colombianos y población extranjera que requieren hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos por la SNR.
Fecha de creación:	7 de diciembre de 2022
Área de Cobertura:	Nivel Mundial ya que su difusión es por página web
Técnica de recolección de datos:	Encuesta virtual
Objetivo de la encuesta:	Realizar actividades de participación ciudadana para recolectar información para realizar acciones de mejora.
Numero de preguntas formuladas:	cinco (5)
Tipo de preguntas aplicadas:	Selección múltiple 4 , 1 Cerradas
Escala empleada para medición:	Selección múltiple



Jesús Manuel Rangel Rojas
Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano



Elaboro y proyecto
Luisa Fernanda Bernal Lugo
Profesional especializado - OAC