**ENCUESTA DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN EXPERTOS REGISTRALES**

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE APRENDIZAJE DE LAS ORIP**

La encuesta tardará aproximadamente 4 minutos en completarse.

**OBJETIVO:** Detectar las necesidades de aprendizaje de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos a través de un cuestionario, que permita consolidar una información confiable, coherente y verídica

**DATOS BASICOS**

1. Digite su nombre completo
2. Digite su cargo que desempeña
3. Digite la Dependencia a la que pertenece
4. Digite su correo electrónico
5. Digite su número de celular o teléfono fijo

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE EN EL SERVICIO REGISTRAL**

1. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer del Rol antiguo sistema
2. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer de los Registradores
3. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer del Rol Calificadores
4. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer del Rol Liquidadores/ventanilla
5. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer de los Coordinadores Grupo Gestión Tecnológica y Administrativa
6. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer de los Coordinadores Grupo Gestión Jurídica Registral
7. Relacione cuales son los errores más concurridos que ha evidenciado en el quehacer del Rol Administrativo
8. Relacione cuales son las necesidades de orientación más relevantes para los funcionarios de las Oficinas de Registro de Instrumentos públicos

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. Seleccione cuales son las falencias que se tienen en la atención al ciudadano
2. Maltrato al usuario
3. Mal ambiente laboral que afecta la prestación del servicio
4. Presentarse inadecuadamente al ciudadano
5. Tener herramientas obsoletas o con fallas constantes
6. Evadir las preguntas del ciudadano
7. Demoras en el tramite
8. Brindar información errónea del trámite y de los tiempos del mismo
9. Otra:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Identifique causas de la mala prestación del servicio registral y atención al ciudadano

1. Seleccione las causas que originan la mala prestación del servicio y atención al ciudadano, de acuerdo con cada uno de los roles

| **Causas** | **Registrador** | **Rol Calificador** | **Rol Liquidador** | **Rol Coordinador Grupo Gestión Tecnológica y Administrativa** | **Rol Coordinador Grupo Gestión Jurídica Registral** | **Rol Antiguo Sistema** | **Rol Administrativo** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Insuficiencia del personal |  |  |  |  |  |  |  |
| Falta de seguimiento |  |  |  |  |  |  |  |
| Falta de comunicación clara |  |  |  |  |  |  |  |
| Falta de sentido de pertenencia del personal |  |  |  |  |  |  |  |
| Problema en la resolución de novedades |  |  |  |  |  |  |  |
| Falta de cultura organizacional |  |  |  |  |  |  |  |
| Tiempo de espera prolongado |  |  |  |  |  |  |  |
| Insuficiencia de Recursos |  |  |  |  |  |  |  |
| No recurrir a la escucha activa |  |  |  |  |  |  |  |
| Insuficiencia Técnica |  |  |  |  |  |  |  |
| Desconocimiento de alguna de sus funciones |  |  |  |  |  |  |  |
| Mal uso de los recursos tecnológicos  |  |  |  |  |  |  |  |

Agradecemos su valioso apoyo por diligenciar este cuestionario de necesidades de aprendizaje

Linck

https://supernotariadoyregistro-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/biainey\_merchan\_supernotariado\_gov\_co/\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BD551A5DB-388E-4262-91DF-B0E00529D9E0%7D&file=Encuesta%20de%20necesidades%20de%20aprendizaje%20ORIP.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Proyectó: Liceth Merchán- Contratista de la SDR

Reviso: Diego Corzo y Mónica García- Contratistas de la SDR