

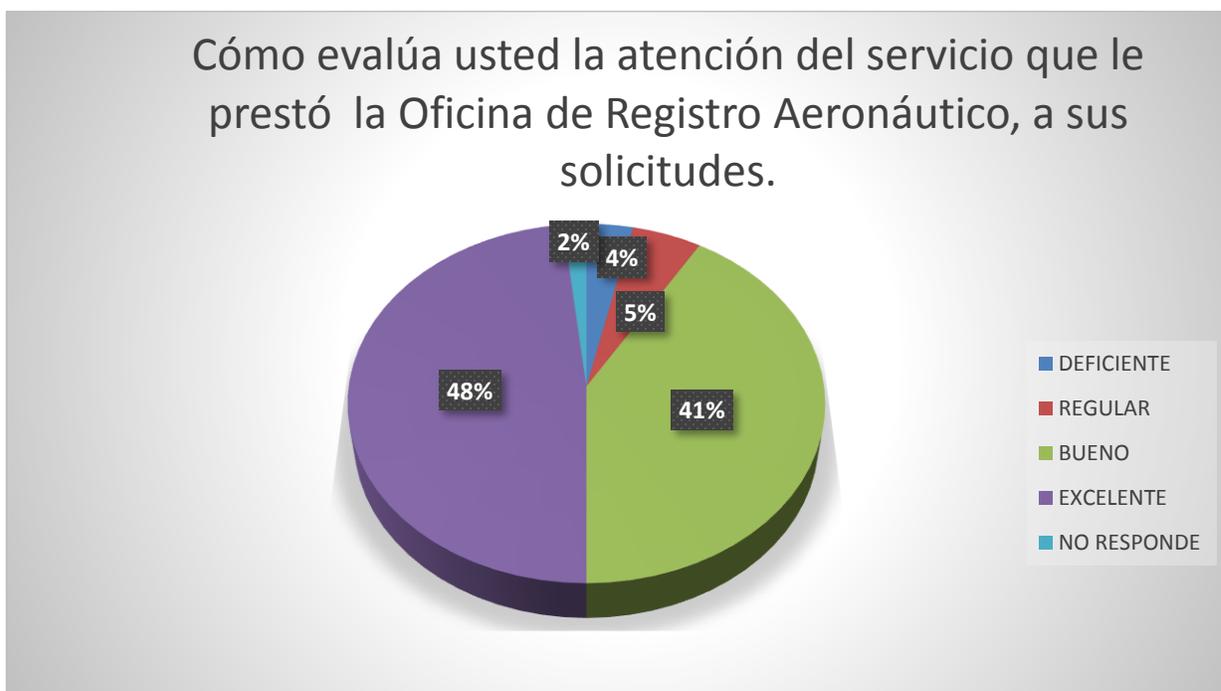


AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

INFORME ENCUESTA OFICINA DE REGISTRO	
FECHA:	06/09/2016
OBJETIVO:	Verificar la satisfacción del usuario sobre la prestación del servicio oficina de Registro.

Encuesta realizada en la oficina de Registro, publicada del 1 de 31 de agosto de 2016 por medio de la página web de la entidad y realizada de forma presencial en esta oficina.

1. TABULACION

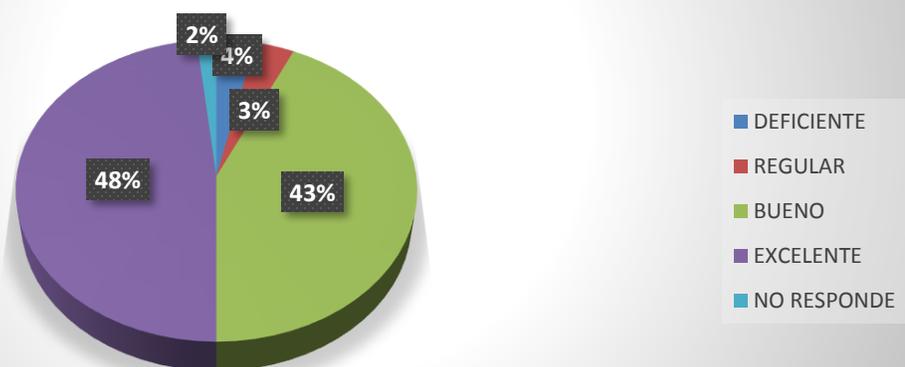


En la gráfica numero 1 el 89% está satisfecho con la atención prestada en la oficina de registro.



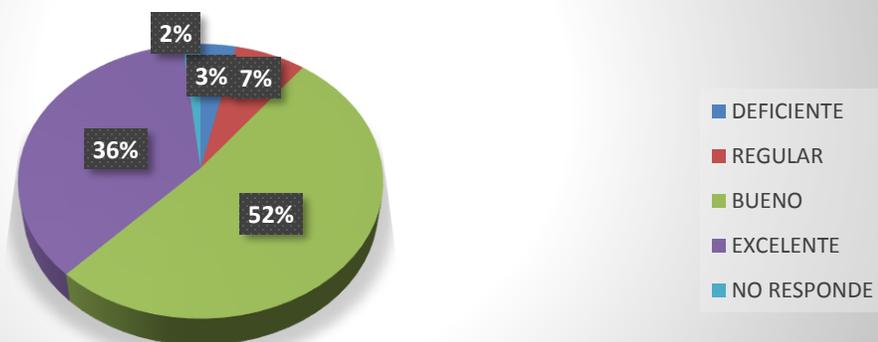
AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Cuando usted acude a la oficina de Registro Aeronáutico, como considera la explicación que le da el funcionario



En la segunda grafica observamos que el 91% de los encuestados considera que las explicaciones dadas por el área fueron satisfactorias.

Cuando usted llama a la Oficina de Registro Aeronáutico por teléfono, como evalúa el servicio

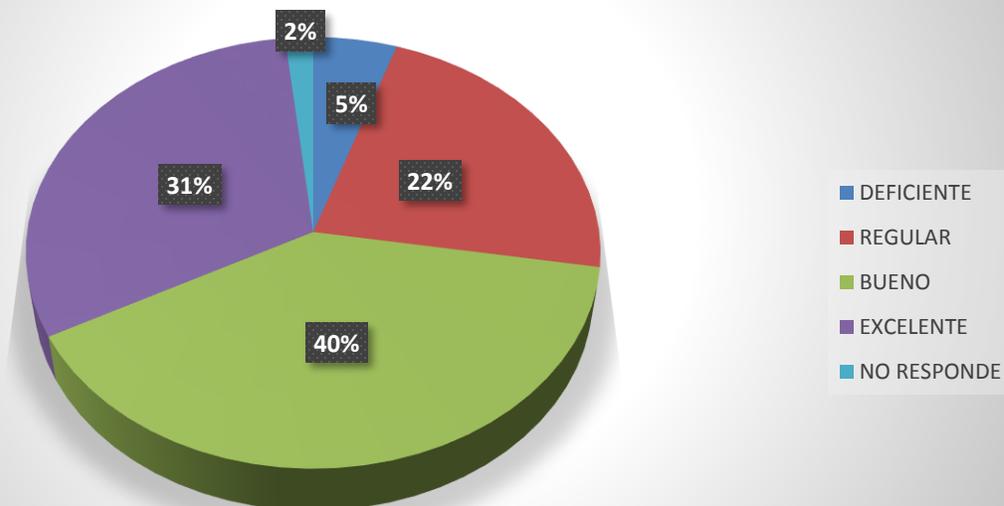


El 88% de los encuestados considera buena la atención brindada por teléfono.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

El sitio (instalaciones/ventanilla) donde le atiende la Oficina de Registro Aeronáutico, es el adecuado



El 71% de los encuestados consideran como buenas las instalaciones donde atiende la oficina de Registro.

1. TABLA TECNICA

FICHA TECNICA
Personas encuestadas: 58
Presenciales: 26
Web: 32
Población: usuarios oficina de Registro
Momento estadístico: 01 al 31 de agosto



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la encuesta se identificaron las falencias en aspectos como:

AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

- a) Cuando llaman a la Oficina de Registro Aeronáutico por teléfono, es demorado o en algunas oportunidades no contestan, es por ello que debemos reforzar el tema.
- b) El sitio (instalaciones/ventanilla) donde le atiende la Oficina de Registro Aeronáutico, no es el adecuado debemos realizar un plan de mejoramiento que nos permita prestar un mejor servicio y poder realizar los trámites en un solo lugar el cual debe hacerse en la ventanilla única de atención al ciudadano en el primer piso.

RESUMEN OBSERVACIONES

Algunas observaciones apuntan al mejoramiento que se debe hacer en la ventanilla por comodidad por espacio y por tiempo de espera. Es importante destacar que también se recibieron felicitaciones por la atención que prestan y por la amabilidad en el servicio.

Es por esto que debemos realizar un plan de mejoramiento en conjunto, para seguir mejorando y prestando un servicio de calidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Para cumplir con el plan de mejoramiento debemos hacer el cambio de la ventanilla y poder prestar el servicio desde el área donde se encuentra ubicado el grupo de atención al ciudadano con el fin de evitar el acceso a áreas restringidas ya que por cumplimiento de la ley 594/00 y el decreto 019/12 todos los procesos y procedimientos deben estar centralizadas en un solo lugar. Con esto damos mayor agilidad en el trámite a los usuarios para reducir actos de corrección.