ENTREGABLE

PROPUESTA DE SEGUIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

OBJETO CONTRACTUAL	Contratar la prestación de servicios operativos para el desarrollo de jornadas de prestación del servicio público registral y asesoría a través de las Unidades Móviles.
OPERADOR	ASSISPREX SAS.
CLIENTE	Superintendencia de Notariado y Registro
FECHA DE INICIO	01 de septiembre de 2022
FECHA FINALIZACIÓN	31 de diciembre de 2022
INFORME CORRESPONDIENTE AL ENTREGABLE	Seguimientos a las asesorías recibidas en sitio

1. OBJETIVO

- Realizar seguimiento vía telefónica a las asesorías jurídicas prestadas en los diferentes municipios, a través de las Unidades Móviles de la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de evaluar la gestión efectuada en la jornada.

- Verificar con los usuarios que asistieron a las jornadas de asesoría jurídica en las unidades móviles, si realizaron los trámites sugeridos.

- Orientar a los usuarios con el fin de que se dirijan a la entidad respectiva para realizar el trámite correspondiente, según sea el caso.

2. ESTRATEGIA A UTILIZAR

De conformidad con lo establecido en el anexo técnico, el seguimiento a los usuarios atendidos en las jornadas se debe realizar mediante vía telefónica, con el fin de verificar si realizaron los trámites sugeridos por los abogados de la Unidad Móvil y en dado caso reforzar dicha asesoría de tal manera que puedan asistir a la entidad pertinente.

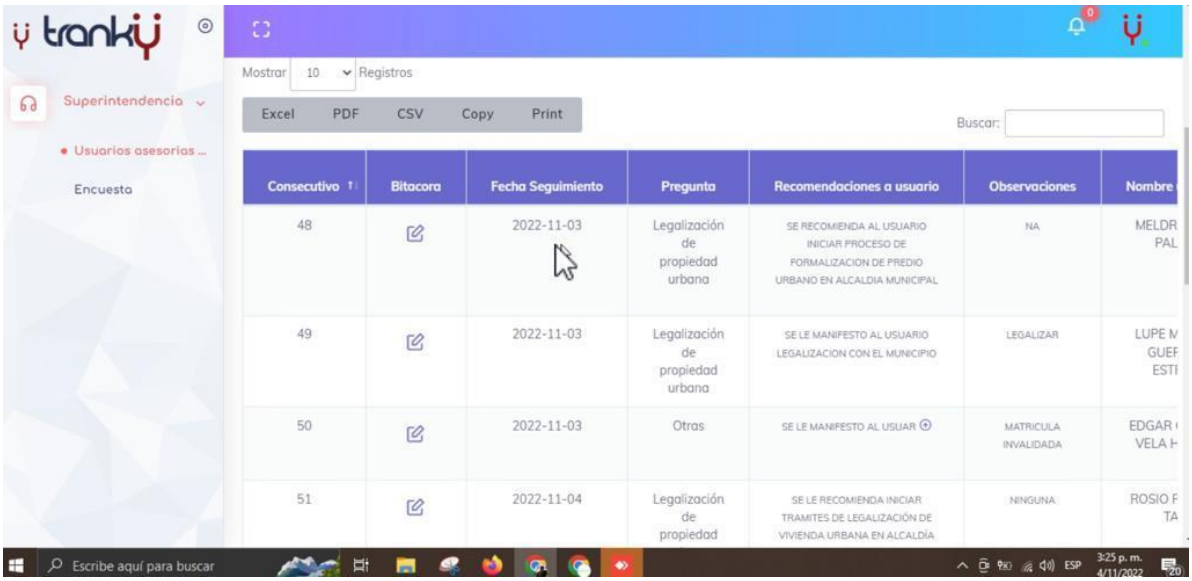
Este seguimiento se realizará a través de las siguientes fases:

1. ALISTAMIENTO:

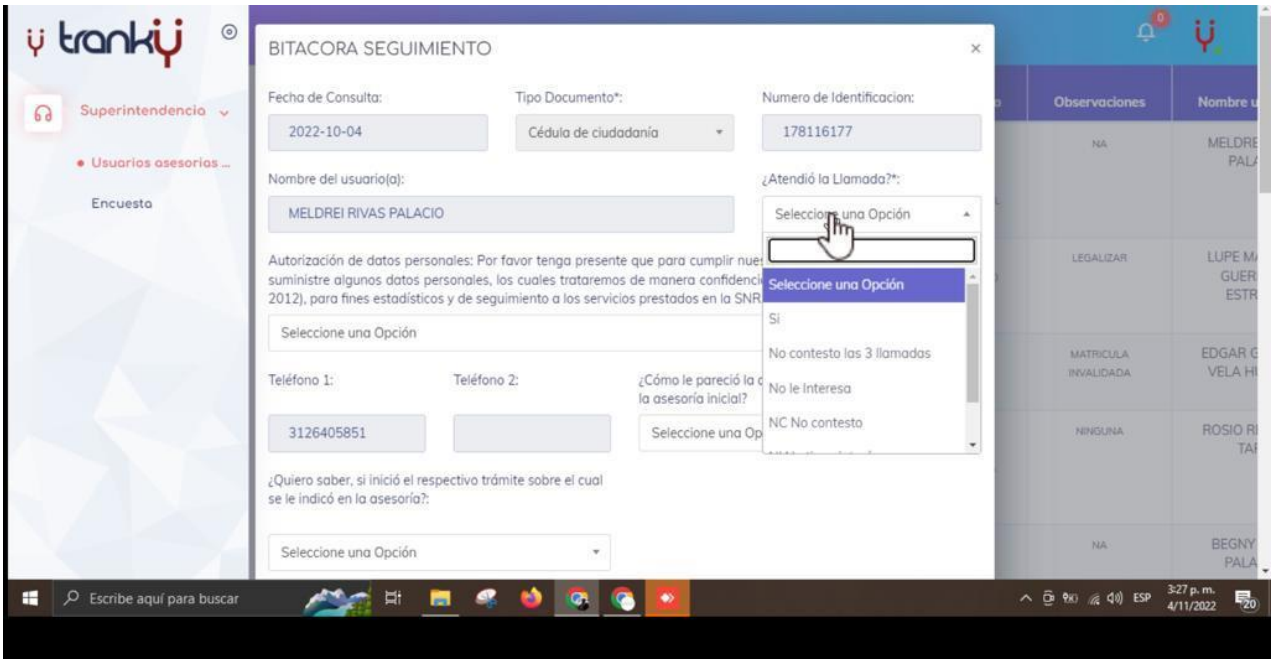
Otorgar a los abogados que realizan el seguimiento un equipo de cómputo dotado con las plataformas Trunkall y Tranky con el propósito que a través de estas se efectúen las correspondientes llamadas y registro.

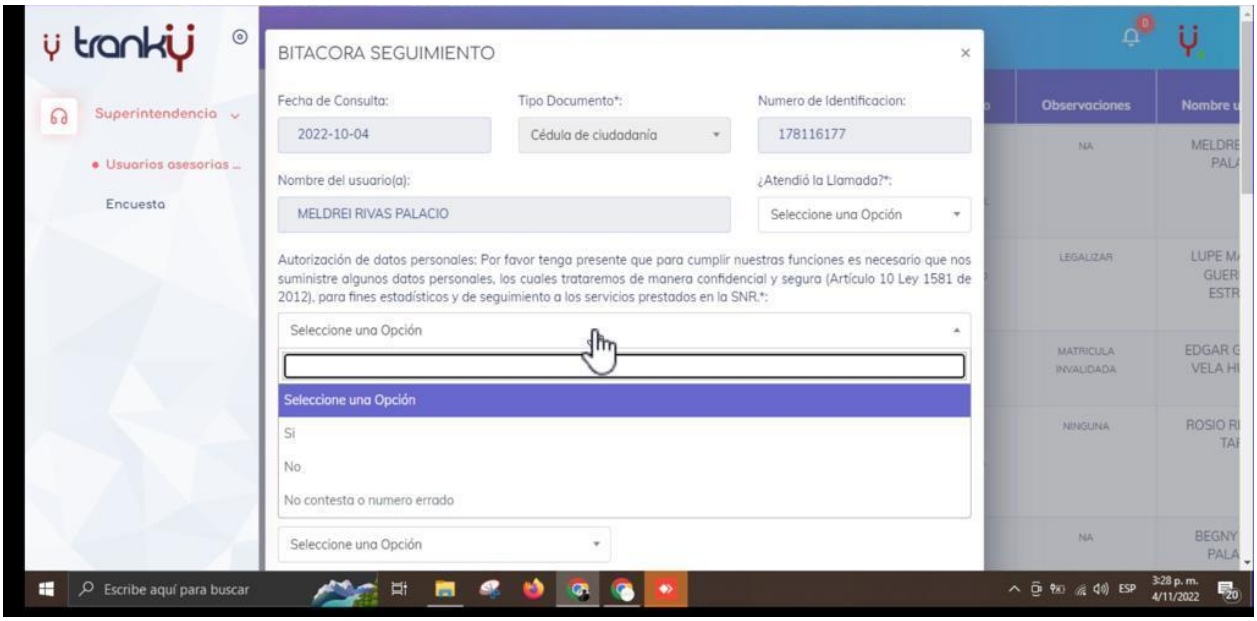
TRANKY

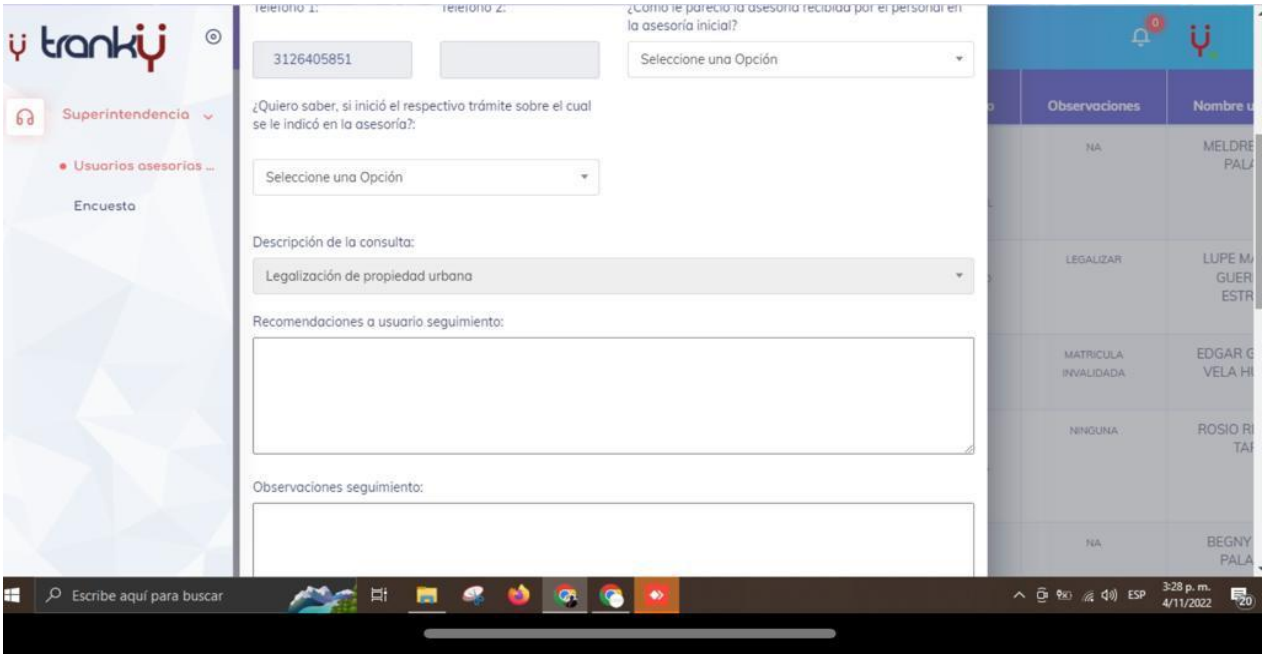
En esta plataforma se realizará el registro de información de cada uno de los seguimientos realizados.

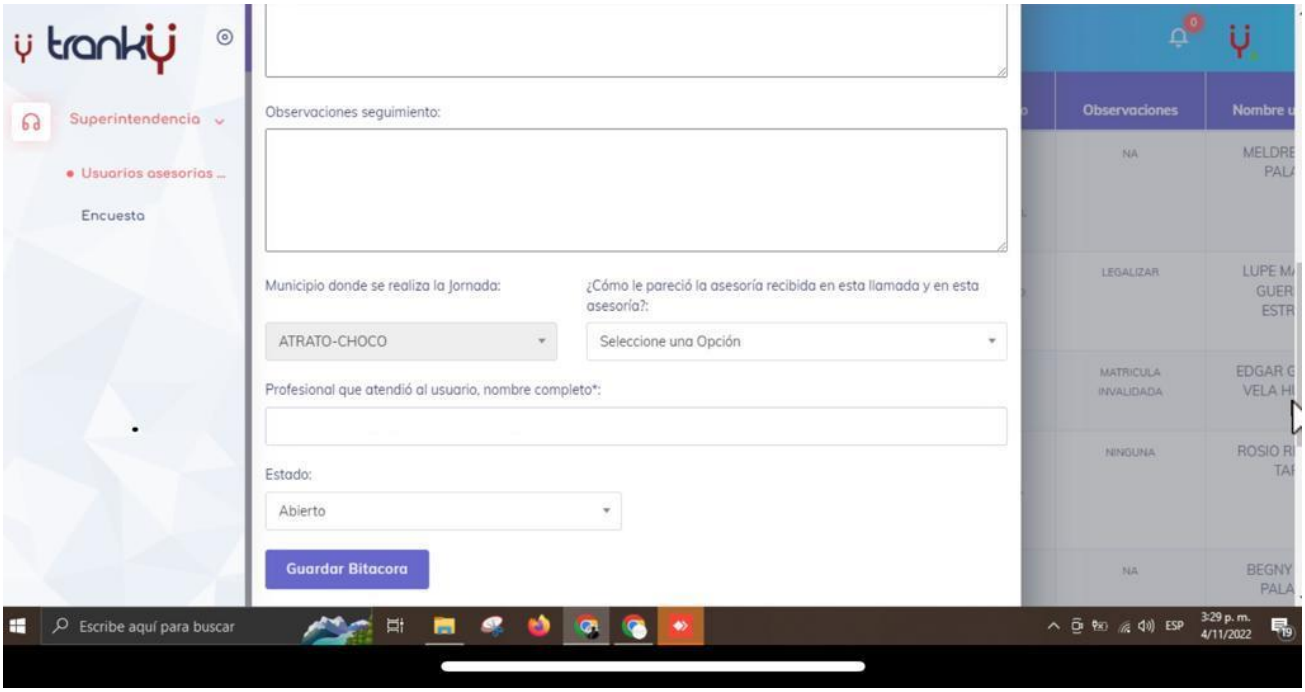





trankiy
Superintendencia
Usuarios asesorias ...
Encuesta
BITACORA SEGUIMIENTO
Fecha de Consulta:
2022-10-04
Tipo Documento*:
Cédula de ciudadanía
Numero de Identificacion:
178116177
Nombre del usuario(a):
MELDREI RIVAS PALACIO
¿Atendió la Llamada?*:
Seleccione una Opción
Autorización de datos personales: Por favor tenga presente que para cumplir nue
suministre algunos datos personales, los cuales trataremos de manera confidenci
2012), para fines estadísticos y de seguimiento a los servicios prestados en la SNR
Seleccione una Opción
Si
No contesto las 3 llamadas
No le Interesa
NC No contesto
Teléfono 1:
Teléfono 2:
¿Cómo le pareció la
la asesoría inicial?
3126405851
Seleccione una Op
¿Quiero saber, si inició el respectivo trámite sobre el cual
se le indicó en la asesoría?:
Seleccione una Opción
Observaciones
Nombre u
NA
MELDRE
PALA
LEGALIZAR
LUPE M
GUER
ESTR
MATRICULA
INVALIDADA
EDGAR G
VELA H
NINGUNA
ROSIO R
TA
NA
BEGNY
PALA
Escribe aquí para buscar
ESP
3:27 p. m.
4/11/2022

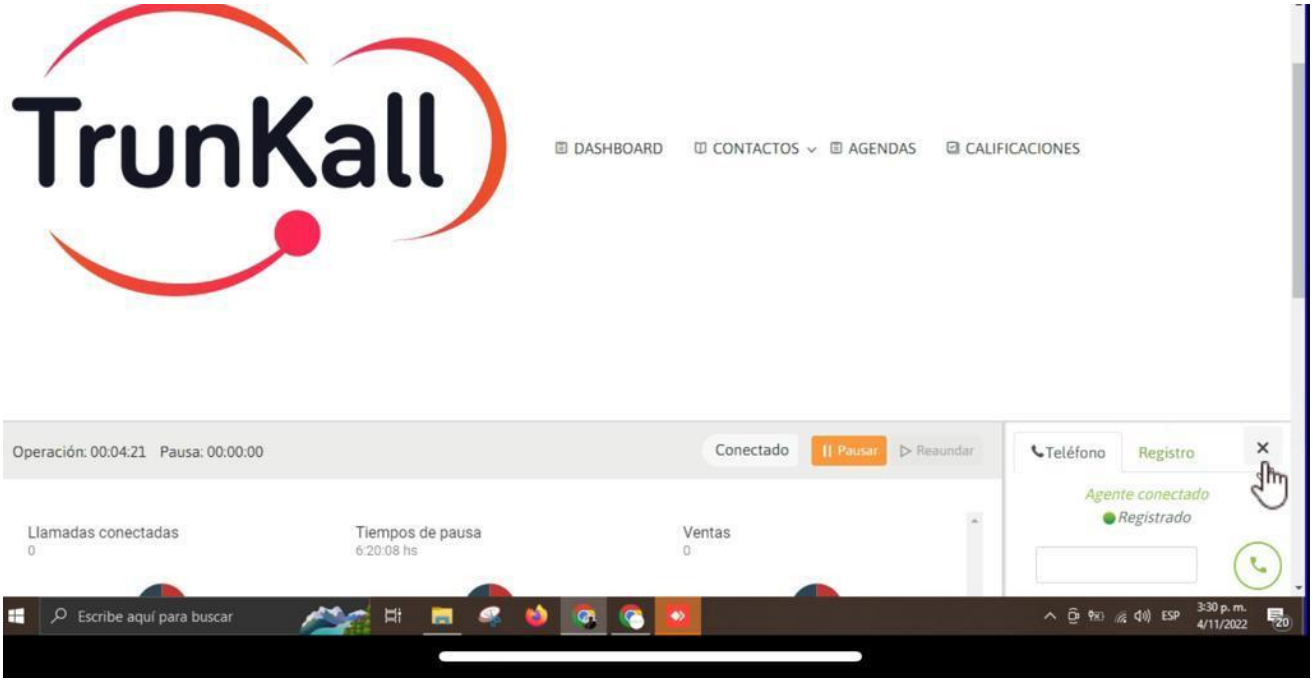

trankiy
Superintendencia
Usuarios asesorias ...
Encuesta
BITACORA SEGUIMIENTO
Fecha de Consulta:
2022-10-04
Tipo Documento*:
Cédula de ciudadanía
Numero de Identificacion:
178116177
Nombre del usuario(a):
MELDREI RIVAS PALACIO
¿Atendió la Llamada?*:
Seleccione una Opción
Autorización de datos personales: Por favor tenga presente que para cumplir nuestras funciones es necesario que nos
suministre algunos datos personales, los cuales trataremos de manera confidencial y segura (Artículo 10 Ley 1581 de
2012), para fines estadísticos y de seguimiento a los servicios prestados en la SNR.*:
Seleccione una Opción
Seleccione una Opción
Si
No
No contesta o numero errado
Seleccione una Opción
Observaciones
Nombre u
NA
MELDRE
PALA
LEGALIZAR
LUPE M
GUER
ESTR
MATRICULA
INVALIDADA
EDGAR G
VELA H
NINGUNA
ROSIO R
TA
NA
BEGNY
PALA
Escribe aquí para buscar
ESP
3:28 p. m.
4/11/2022


trankiy
Superintendencia
Usuarios asesorias ...
Encuesta
Teléfono 1:
Teléfono 2:
3126405851
¿Como le pareció la asesoría recibida por el personal en la asesoría inicial?
Seleccione una Opción
¿Quiero saber, si inició el respectivo trámite sobre el cual se le indicó en la asesoría?:
Seleccione una Opción
Descripción de la consulta:
Legalización de propiedad urbana
Recomendaciones a usuario seguimiento:
Observaciones seguimiento:
Observaciones
Nombre u
NA
MELDRE
PALA
LEGALIZAR
LUPE M
GUER
ESTR
MATRICULA INVALIDADA
EDGAR G
VELA HI
NINGUNA
ROSIO RI
TAI
NA
BEGNY
PALA
Escribe aquí para buscar
ESP
3:28 p. m.
4/11/2022


trankiy
Superintendencia
Usuarios asesorias ...
Encuesta
Observaciones seguimiento:
Municipio donde se realiza la jornada:
ATRATO-CHOCO
¿Cómo le pareció la asesoría recibida en esta llamada y en esta asesoría?:
Seleccione una Opción
Profesional que atendió al usuario, nombre completo*:
Estado:
Abierto
Guardar Bitacora
Observaciones
Nombre u
NA
MELDRE
PALA
LEGALIZAR
LUPE M
GUER
ESTR
MATRICULA INVALIDADA
EDGAR G
VELA HI
NINGUNA
ROSIO RI
TAI
NA
BEGNY
PALA
Escribe aquí para buscar
ESP
3:29 p. m.
4/11/2022

PLATAFORMA TELEFÓNICA

En esta plataforma se realizarán las marcaciones a los usuarios y se grabarán las interacciones.



2. LLAMADA DE SEGUIMIENTO 1:

A los 30 días posteriores al inicio de las jornadas, se debe realizar una primera llamada con el objetivo de verificar si los usuarios atendidos iniciaron los trámites sugeridos por los abogados que prestaron asesorías en la Unidades Móviles.

La llamada se realiza a través de la plataforma Trunkall y la bitácora de seguimiento se realiza mediante la plataforma Tranky.

Ahora bien, en la plataforma Tranky se diligencia la siguiente información.

Nombre del usuario	¿atendió la llamada?
Información que ya viene diligenciada	a. Si b. No

AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Por favor tenga presente que para cumplir nuestras funciones es necesario que nos suministre algunos datos personales, los cuales trataremos de manera confidencial y segura (Artículo 10 Ley 1581 de 2012), para fines estadísticos y de seguimiento a los servicios prestados en la SNR:

Selecciona una opción
a. Si
b. No
c. No contesta o número errado

NÚMERO TELEFÓNICO

Teléfono 1	Teléfono 2
Información que ya viene diligenciada	Información que ya viene diligenciada

¿Cómo le pareció la asesoría recibida por el personal en la asesoría inicial?
a. Excelente
b. Bueno
c. Regular
d. Malo
e. No desea contestar
f. No aplica o no contestó

¿Quiero saber, si inició el respectivo trámite sobre el cual se le indicó en la asesoría?:
a. Si
b. No
c. No contestó

DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA

Información que ya viene diligenciada

RECOMENDACIONES A USUARIOS SEGUIMIENTO:

OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO

MUNICIPIO DONDE SE REALIZA LA JORNADA

Información que ya viene diligenciada

¿CÓMO LE PARECIÓ LA ASESORÍA RECIBIDA EN ESTA LLAMADA Y EN ESTA ASESORÍA?
a. Excelente
b. Bueno
c. Regular
d. Malo
e. No contestó

PROFESIONAL QUE ATENDIÓ AL USUARIO, NOMBRE COMPLETO

Nombre abogado de seguimiento

ESTADO
a. Abierto
b. Cerrado

GUARDAR BITÁCORA

Por último, en este espacio se evidencia la creación del registro donde se puede observar fecha, recomendaciones y profesional que atendió al usuario en campo.

3. REPORTE

Luego de las llamadas se procede a realizar el informe mensual donde se mencionan los resultados obtenidos en las llamadas, tal y como lo establece el anexo técnico.

4. LLAMADA SEGUIMIENTO 2

De conformidad con las obligaciones adquiridas por el operador logístico, a los 15 días en que se realizó la primera llamada se debe hacer una segunda llamada, con el fin de verificar el estado en que se

encuentra el trámite sugerido en las jornadas de asesoramiento y/o en la primera llamada y a la vez confirmar si va a continuar o no con dicho proceso.

Las preguntas que se realizarán en estas llamadas son las siguientes:

Buenos días, mi nombre es _____, abogado del operador logístico de la unidad móvil de la Superintendencia de Notariado y Registro y el motivo de mi llamada es porque el día XXXXX estuvimos conversando con usted acerca de la asesoría que recibió en la unidad móvil, por lo tanto, queremos hacer nuevamente el seguimiento a la asesoría recibida.

Si la persona responde SI, se continua con la llamada y si dice que NO, se procederá a agradecer por la atención prestada.

¿Quiero saber señor(a) _____ si usted inició el respectivo trámite indicado?

a. Si
b. No

Si la respuesta es SI nos gustaría saber en qué estado se encuentra su proceso
a. En trámite
b. En espera de respuesta
c. Culminado

Tuvo alguna dificultad en el trámite que realizó
a. Si
b. No

Si la respuesta es SI indique cual fue su dificultad.

De conformidad con su respuesta anterior (SI) nos gustaría saber si usted está interesado en seguir con el trámite o desiste del mismo.
a. Seguir con el trámite
b. Desiste del mismo

Le gustaría que la Unidad Móvil visitara nuevamente su municipio
a. Si
b. No

Gracias por su colaboración en esta encuesta y su atención prestada.

REPORTE

Por último, se procede a elaborar informe mensual donde se mencionan los resultados obtenidos en las llamadas, tal y como lo establece el anexo técnico.