



Comunicado



USUARIOS QUE INTERACTÚAN CON RUNT

Nuevo: Encuesta de Satisfacción sobre la calidad del servicio en la atención de los trámites en el sistema RUNT

Comunicado 038 – 10 agosto de 2023

¡Queremos conocer su nivel de satisfacción!

Hemos dispuesto para todos los actores que interactúan con el sistema RUNT una encuesta que les permitirá evaluar la satisfacción del servicio en los diferentes trámites realizados a través de la plataforma del Registro Único Nacional de Tránsito.

¿Dónde ubicarla?

En la nueva página web del RUNT <https://www.runt.gov.co/>, ubicando el actor al que pertenece su entidad, en el espacio de **“MÁS CONSULTAS Y HERRAMIENTAS”** puede encontrar la nueva opción: **Medición de Satisfacción en la Calidad del servicio en la Atención al Trámite.**

The screenshot shows the website interface for 'runt.gov.co/actores/direcciones-territoriales'. The main navigation bar includes 'Actores', 'Registros RUNT', 'Sobre el RUNT', 'Sala de prensa', and 'Transparencia y acceso a la información pública'. Below this, there are four buttons: 'Consultar >', 'Ir a la aplicación >', 'Consultar >', and 'Ir a la aplicación >'. The main content area is titled 'MÁS CONSULTAS Y HERRAMIENTAS' and contains several cards:

- Comunicados:** Encuentre acá la lista de comunicados enviados por el RUNT para las Direcciones Territoriales. Ir al listado >
- Elementos técnicos compatibles con el RUNT:** Consulte toda la información técnica disponible del sistema RUNT. Leer más >
- Medición de Satisfacción en la Calidad del servicio en la atención al Trámite:** (Highlighted with a red box and 'Nuevo' tag) Diligenciar >
- Sistema HQ-RUNT en navegador Google Chrome:** Encuentre información técnica sobre el funcionamiento de la plataforma RUNT en Google Chrome. Consultar >
- Reporte de tarifas de trámites 2022:** Descargue la última resolución vigente de tarifas Resolución No. 20223040055235 de 2022. Descargar >
- Portal Bridge:** Para la validación del funcionamiento de la firma digital y dispositivos biométricos. Ir al portal >
- Instructivos y manuales:** En esta sección podrá encontrar instructivos que lo guiarán en cada uno de los procesos para una mejor interacción con el RUNT. Ir al listado >
- Preguntas frecuentes:** Consulte las respuestas a las dudas más frecuentes de las Direcciones Territoriales. Consultar >

In the bottom right corner, there is a cartoon character with a speech bubble that says: 'Hola soy Ana. ¿En qué puedo ayudarte?'.

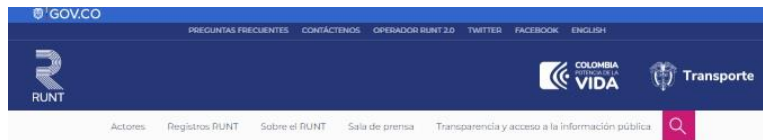
Imagen referencia micrositio Direcciones Territoriales

¿Cómo funciona?

Según la tabla que compartimos a continuación; la entidad realizará diariamente un número mínimo de encuestas dependiendo la cantidad de trámites realizados durante el día, las cuales pueden ser contestadas por los usuarios de la entidad que interactúan con el sistema RUNT.

Rango de trámites realizados en el día a través del sistema RUNT	Cantidad mínima de encuestas a realizar
0 - 10	1
11 - 30	2
31 - 50	3
51 - 100	5
101 - 200	8
201 - 500	10
Más de 500	15

Al realizar la encuesta, elija el tipo de actor al que pertenece, digite la fecha de realización del trámite y el nombre del trámite realizado, diligencie las preguntas del cuestionario y de clic en **Enviar**.



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL TRÁMITE

INICIO

Diligencie la encuesta para mejorar su experiencia de usuario del sistema RUNT.

En cumplimiento del Contrato de Concesión 604 de 2022, alusivo a la Operación de Trámites y en lo concerniente a Disponer de una herramienta que califique la calidad del servicio en la atención al Trámite, la Concesión RUNT 2.0 S.A.S. dispone la siguiente encuesta de satisfacción para que sea realizada por sus usuarios.

¿Cómo funciona?

Luego de realizar y aprobar un trámite por el Sistema RUNT, como representante de la entidad diariamente, con base en el número de trámites gestionados durante el día a través del sistema RUNT, realizará la cantidad de encuestas mínima de acuerdo con el cuadro que se presenta a continuación. El número total de encuestas a realizar en el día puede ser distribuido por cada actor entre los funcionarios asignados para interactuar con la plataforma de sistema RUNT.

Rango de trámites realizados en el día a través del sistema RUNT	Cantidad mínima de encuestas a realizar de satisfacción en la calidad del servicio en la atención al trámite
0 - 10	1
11 - 30	2
31 - 50	3
51 - 100	5
101 - 200	8
201 - 500	10
Más de 500	15

Su respuesta es clave para el mejoramiento continuo de nuestro sistema. Entre todos construimos una mejor experiencia.

Al realizar la encuesta, elija el tipo de actor al que pertenece, digite la fecha y el trámite realizado, diligencie las preguntas del cuestionario y de clic en **ENVIAR**.

The image shows a screenshot of the 'Medición de Satisfacción en la Calidad del Trámite' form. It contains three main sections: 1. 'Elija el tipo de entidad a la que pertenece quien realiza la encuesta:' with a dropdown menu. 2. 'Fecha' with a date input field labeled 'Ingrese la fecha de realización del trámite' and a date picker showing 'DD/MM/AAAA'. 3. '* 3. Trámite realizado' with a text input field. The form is part of a larger page with a dark blue header and footer.

**Su participación es clave para el mejoramiento continuo de nuestro sistema.
¡Entre todos construimos una mejor experiencia!**

Para cualquier información adicional favor comunicarse con nuestro Centro de Contacto:

Línea nacional: 01 8000 93 00 60

Línea en Bogotá: 6014232221

Concesión RUNT 2.0 S.A.S.
Av. Calle 26 #59-41/65
Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI)
PBX: (+57) 601 587 0400 Bogotá D.C. – Colombia.
Centro de contacto: 018000930060
www.runt.gov.co

