

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

Regresar al
menú
principal

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☐
-----	-------------------------	--------------------------

5.2	Cumplió sus expectativas	☒
6.3	No cumplió sus expectativas	☐

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	☒
7.2	No	☐
7.3	NA	☐

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	☐
8.2	No	☒

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	☒
9.2	No	☐
9.3	NA	☐

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	☐
10.2	No	☒

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☐
11.2	No	☐
11.3	NA	☒

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	☒
12.2	No	☐

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
	☐	☐	☒	☐

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	☐
14.2	Masculino	☒

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	☐
------	---------	--------------------------

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	☒
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☒
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
		☒			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

Regresar al
menú
principal

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☒	☐
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☒	☐
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☒	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	
12.2	No	

¿Porqué?

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	☒
15.3	Secundaria	☒
15.4	Técnica/Tecnológica	☒
15.5	Universitaria	☐
15.6	Posgrado	☐

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☐
16.2	Buscando trabajo	☐
16.3	Estudiando	☐
16.4	Oficios del hogar	☐
16.5	Pensionado o jubilado	☒
16.6	Otra	☐

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☒	☐	☐

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto 1 (Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite o servicio?

1 Si ☒

2 No ☐

Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

1 Si ☒

2 No ☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización			☒	
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)				☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos			☒	

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal				☒
4.2	Amabilidad				☒
4.3	Conocimiento del tema				☒
4.4	Actitud de servicio				☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo				☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención			☒	
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)				☒
5.3	Claridad de los requisitos				☒
5.4	Respeto por el turno de atención				☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención			☒	

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1 Superó sus expectativas ☒

1.2.	Cumplió sus expectativas	Si
1.3.	No cumplió sus expectativas	Si

La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

1.	Si	X
2.	No	
3.	NA	

Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

1.	Si	X
2.	No	

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

1.	Si	X
2.	No	
3.	NA	

Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

0.1	Si	
0.2	No	X

Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

1.1	Si	X
1.2	No	
1.3	NA	

Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

2.1	Si	X
2.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
			X	

Género (No la pregunte, registre por observación)

4.1	Femenino	
4.2	Masculino	X

Ultimo nivel de escolaridad alcanzado

5.1	Ninguna	
-----	---------	--

5.2	Primaria	
5.3	Secundaria	
5.4	Técnica/Tecnológica	X
5.5	Universitaria	
5.6	Posgrado	

Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

6.1	Trabajando	X
6.2	Buscando trabajo	
6.3	Estudiando	
6.4	Oficios del hogar	
6.5	Pensionado o jubilado	
6.6	Otra	

strato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
		X			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☐
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☐
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☐
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☐

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☐
-----	-------------------------	--------------------------

Regresar al
menú
principal

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	
7.2	No	
7.3	NA	

en trámite

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	☒

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	☒
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	☒

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☒
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	
12.2	No	

¿Porqué? *en trámite.*

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
				☒

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	☒
14.2	Masculino	

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	☒

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☒
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	☒
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
				☒	

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	Si
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	X
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	X

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	X
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	X

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	X
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	X
12.2	No	

¿Por qué? La atención es clara.

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-28	30-58	58+
			✓	

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	X
14.2	Masculino	

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	Especialización
------	---------	------------------------

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	X

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	X
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
			X		

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

Regresar al
menú
principal

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	X
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

2

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	X
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	X
10.2	No	

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	X
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	
12.2	No	

¿Por qué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-55	56+

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	X

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	X
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	
16.2	Buscando trabajo	X
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	X
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
X					

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☒	☐
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	X
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	X
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	X

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	X
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	X

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	X
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	X
12.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
				X

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	X

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	X

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	X
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
			X		

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☒	☐	☐	☐
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☒	☐
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☒	☐
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☒	☐
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☒	☐
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☒	☐

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	☒
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	☒

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	☒
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	☒

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☒
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	☒
12.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
				☒

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	☒

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	☒
------	---------	-------------------------------------

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☒
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
		☒			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto

1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☐
2.2	No	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☒	☐
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☒	☐
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☒	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☒	☐
4.2	Amabilidad	☐	☐	☒	☐
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☒	☐
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☒	☐
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☒	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☒	☐
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☒	☐	☐
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☒	☐
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☒	☐
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☒	☐

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	
7.2	No	
7.3	NA	<u>1</u>

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	<u>1</u>

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	
9.2	No	
9.3	NA	<u>1</u>

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	<u>1</u>

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	
11.2	No	<u>1</u>
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	<u>1</u>
12.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
			<u>1</u>	

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	<u>1</u>

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	<i>1</i>
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	<i>1</i>
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
		<i>1</i>			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

Regresar al

menú

principal

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	
1.2	No	X

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	
2.2	No	X

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización		X		
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)				X
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos		X		

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal			X	
4.2	Amabilidad		X		
4.3	Conocimiento del tema		X		
4.4	Actitud de servicio		X		
4.5	Lenguaje claro y sencillo			X	

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención		X		
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)		X		
5.3	Claridad de los requisitos		X		
5.4	Respeto por el turno de atención		X		
5.5	Conveniencia de horarios de atención		X		

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	
-----	-------------------------	--

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	☒

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	
9.2	No	☒
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	☒

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	
11.2	No	☒
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	
12.2	No	☒

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
			☒	

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	☒

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	X

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	1
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
					X

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

Regresar al
menú
principal

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☐
-----	-------------------------	--------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	☒
7.2	No	☐
7.3	NA	☐

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	☒
8.2	No	☐

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	☒
9.2	No	☐
9.3	NA	☐

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	☒
10.2	No	☐

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☒
11.2	No	☐
11.3	NA	☐

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	☒
12.2	No	☐

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
	☐	☐	☐	☐

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	☐
14.2	Masculino	☒

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	☐
------	---------	--------------------------

15.2	Primaria	☒
15.3	Secundaria	☐
15.4	Técnica/Tecnológica	☐
15.5	Universitaria	☐
15.6	Posgrado	☐

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☒
16.2	Buscando trabajo	☐
16.3	Estudiando	☐
16.4	Oficios del hogar	☐
16.5	Pensionado o jubilado	☐
16.6	Otra	☐

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☒	☐	☐	☐

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☒	☐	☐	☐
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

Regresar al
menú
principal

6.2	Cumplió sus expectativas	
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	☒
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	☒

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☒
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	☒
12.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad\	15-18	19-29	30-58	58+
		☒		

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	☒
14.2	Masculino	

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	
15.4	Técnica/Tecnológica	☒
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	☒
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
	☒				

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto 1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	☒
-----	-------------------------	-------------------------------------

6.2	Cumplió sus expectativas	Si
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	X
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	X

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	X
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	X

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	X
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	X
12.2	No	

¿Porqué? _____

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
			X	

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	X

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	Bachiller
------	---------	-----------

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	X
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	X
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
		X			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Regresar al
menú
principal

Punto

1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1	Si	☒
1.2	No	☐

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1	Si	☒
2.2	No	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización	☐	☐	☐	☒
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)	☐	☐	☐	☒
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos	☐	☐	☒	☐

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal	☐	☐	☐	☒
4.2	Amabilidad	☐	☐	☐	☒
4.3	Conocimiento del tema	☐	☐	☐	☒
4.4	Actitud de servicio	☐	☐	☐	☒
4.5	Lenguaje claro y sencillo	☐	☐	☐	☒

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención	☐	☐	☐	☒
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)	☐	☐	☐	☒
5.3	Claridad de los requisitos	☐	☐	☐	☒
5.4	Respeto por el turno de atención	☐	☐	☐	☒
5.5	Conveniencia de horarios de atención	☐	☐	☐	☒

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1	Superó sus expectativas	SI
-----	-------------------------	----

6.2	Cumplió sus expectativas	Si
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	☒
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si		Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?	
8.2	No	☒		

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	☒
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	☒
10.2	No	

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	☒
11.2	No	
11.3	NA	

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	☒	¿Porqué? _____
12.2	No		

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
			☒	

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	☒

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	
------	---------	--

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	X
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	X
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
		X			

3. Encuesta de Percepción Ciudadana

Cantidad de
encuestas
ingresadas

1

Cantidad de
encuestas que
debe ingresar

1

Punto

1

(Solo modificar en caso de ingresar información en diferentes puntos de atención de la entidad)

¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1.1

Si

+

1.2

No

¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

2.1

Si

+

2.2

No

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

	Aspecto	1	2	3	4
3.1	Señalización				+
3.2	Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza...)				+
3.3	Suficiencia de ventanillas/modulos				+

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

	Aspecto	1	2	3	4
4.1	Presentación personal				+
4.2	Amabilidad				+
4.3	Conocimiento del tema				+
4.4	Actitud de servicio				+
4.5	Lenguaje claro y sencillo				+

Califique de 1 a 4 (marque con un 1 en la casilla correspondiente), donde 1 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

	Aspecto	1	2	3	4
5.1	Rapidez en la atención				+
5.2	Sencillez de los procesos (pasos requeridos)				+
5.3	Claridad de los requisitos				+
5.4	Respeto por el turno de atención				+
5.5	Conveniencia de horarios de atención				+

En general el servicio recibido el día de hoy:

6.1

Superó sus expectativas

+

Regresar al
menú
principal

6.2	Cumplió sus expectativas	+
6.3	No cumplió sus expectativas	

¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

7.1	Si	+
7.2	No	
7.3	NA	

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

8.1	Si	
8.2	No	+

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces?

¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

9.1	Si	
9.2	No	
9.3	NA	

¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

10.1	Si	
10.2	No	+

¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

11.1	Si	
11.2	No	
11.3	NA	+

¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

12.1	Si	+
12.2	No	

¿Por qué? son de logica.

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la entidad.

Edad	15-18	19-29	30-58	58+
				+

Género (No la pregunte, registre por observación)

14.1	Femenino	
14.2	Masculino	+

Último nivel de escolaridad alcanzado

15.1	Ninguna	11 B.
------	---------	-------

15.2	Primaria	
15.3	Secundaria	+
15.4	Técnica/Tecnológica	
15.5	Universitaria	
15.6	Posgrado	

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

16.1	Trabajando	
16.2	Buscando trabajo	
16.3	Estudiando	
16.4	Oficios del hogar	
16.5	Pensionado o jubilado	+
16.6	Otra	

Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	2	3	4	5	6
			+		