

Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio que ofrece Gobernación de Cundinamarca y conocer las expectativas

Entidad, sede o despacho que visita: _____

Fecha: _____ **Trámite o servicio recibido:** _____

I. Caracterización de la Población

Marque con una X según corresponda

a) Género: M F

b) Edad: 18-24 25-34 35-44 45-54 más 55

c) Municipio en el cual reside: _____

d) Seleccione el área en la cual reside

Rural Urbana

e) Departamento: _____

h) Grupo Poblacional al que pertenece:

Víctima del conflicto armado

Diversamente hábil (persona en condición de discapacidad)

LGBTI

Afrodescendientes

Indígena

Rom

Ninguno

II. Modulo de identificación de trámites y servicios

Marque con una "X" la respuesta de su preferencia

¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que usted más utiliza para trámites o servicios?

Presencial

Redes Sociales

Correo Electrónico

Otro: _____

Teléfono

Página Web

Chat

III. Modulo de Atención

Tenga en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto: 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.

Infraestructura

a) ¿Cómo califica la atención recibida en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| El espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| La señalización de la entidad le es útil. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Los horarios de atención al público son adecuados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Los canales de interacción de la Gobernación cuentan con la información necesaria (página web) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| La consulta y seguimiento a los tramites o servicios es posible. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

Del Personal

b. Cómo califica a la persona que lo atendió, teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Me escuchó atentamente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fue amable y cortés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Se expresaba de forma clara y fácil de entender | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fue paciente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Entendió mi petición | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fue eficiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

IV. Modulo de Satisfacción
Capacidad de respuesta

Si ya recibió respuesta a su trámite o servicio por favor diligencie el siguiente módulo

Tenga en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto: 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tiempo de respuesta a su solicitud o petición con relación a lo establecido por la entidad. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Claridad en la información recibida | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Grado de satisfacción de la respuesta recibida | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

V. Agradecemos sus comentarios o expectativas sobre los aspectos a mejorar la atención al ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca