

	ESTUDIO DE DIMENSIONES DE CALIDAD	Código: DSPI-13.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 1 de 5

ENTIDAD:

SERVICIO.....

FECHA:

El objetivo del estudio es recibir sus comentarios para comprender de mejor manera su percepción y expectativa de tal forma que nos permitan entregar un producto y servicio óptimo.

(Haga un círculo alrededor del número que mejor describe lo que Ud. opina en relación con los siguientes aspectos del producto y servicio)

1. **FIABILIDAD: Tiene que ver con la entrega al usuario del servicio solicitado según lo acordado o prometido de forma fiable, con acierto, precisión y ausencia de errores.**

	Califique su percepción en relación al servicio							Califique el grado de importancia en relación a la pregunta.						
	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
En general: El servicio es fiable	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
1. Se obtiene el servicio que se desea	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
2. Se obtiene el servicio según lo ofertado por la entidad	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
3. Se respetan las normas y formalidades según lo establecido	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
4. No se comenten errores en la prestación del servicio	1	2	3	4	5	N/A	1	2	3	4	5	N/A		
Comentarios adicionales:														

	ESTUDIO DE DIMENSIONES DE CALIDAD	Código: DSPI-13.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 2 de 5

2. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Tiene que ver con la rapidez, puntualidad y oportunidad con que se obtiene el servicio solicitado.

	Califique su percepción en relación al servicio 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Normal 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo N/A. No aplica	Califique el grado de importancia en relación a la pregunta. 1. Sin importancia 2. Poco importante 3. Normal 4. Importante 5. Esencial N/A. No aplica
En general: El servicio solicitado es entregado con rapidez	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
1. Se obtiene el servicio en el momento requerido	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
2. El tiempo fue aceptable para recibir el servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
3. Es aceptable el número de pasos que hay que realizar para recibir el servicio solicitado	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
4. Es aceptable el tiempo de espera en las dependencias previo a ser atendido	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
5. Es aceptable el número de personas a las que ha tenido que dirigirse para obtener el servicio solicitado	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
Comentarios adicionales:		

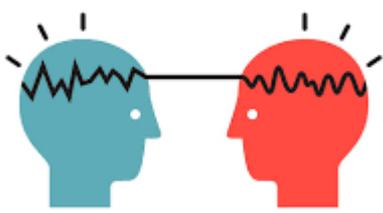
	ESTUDIO DE DIMENSIONES DE CALIDAD	Código: DSPI-13.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 3 de 5

3. SEGURIDAD / PROFESIONALIDAD DE LOS EMPLEADOS Y TRATO DISPENSADO:
Tiene que ver con la competencia técnica, veracidad y honestidad de los servidores y funcionarios públicos encargados de la prestación del servicio y del trato dispensado a los usuarios del servicio.

	Califique su percepción en relación al servicio	Califique el grado de importancia en relación a la pregunta.
	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Normal 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo N/A. No aplica	1. Sin importancia 2. Poco importante 3. Normal 4. Importante 5. Esencial N/A. No aplica
En general: Existe profesionalidad del personal del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
En general Existe respeto y amabilidad dispensado por el personal del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
En general ¿Qué opina Ud. sobre la honestidad del personal del servicio?	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
1. Conocimientos y competencia técnica del personal del servicio (saber hacer las cosas)	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
2. Cortesía y amabilidad del personal del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
3. El servicio se entrega de forma justa, equitativa e imparcial	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
4. Credibilidad y confianza con el personal del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
5. Discreción del personal del servicio: garantía de la intimidad y confidencialidad de los datos personales.	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
Comentarios adicionales:		

	ESTUDIO DE DIMENSIONES DE CALIDAD	Código: DSPI-13.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 4 de 5

4. EMPATÍA/ ACCESIBILIDAD AL SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO: Tiene que ver con la facilidad de acceso al servicio, la información que se proporciona al usuario, la comprensión de sus necesidades y la flexibilidad por parte del personal del servicio para dar un trato personalizado al usuario en función de sus necesidades.

	Califique su percepción en relación al servicio 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Normal 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo N/A. No aplica 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho	Califique el grado de importancia en relación a la pregunta 1. Sin importancia 2. Poco importante 3. Normal 4. Importante 5. Esencial N/A. No aplica
En general: Existe facilidad para acceder al servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
En general: La comunicación entre entidad y usuario es la adecuada	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
En general: La entidad realiza esfuerzos para comprender las necesidades del usuario	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
1. Suministro de la información necesaria para recibir el servicio deseado	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
2. Facilidad para comprender las directrices, documentos y otra información del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
3. La simplicidad y facilidad para acceder a la prestación del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
4. Asesoramiento y ayuda al usuario en la realización de las gestiones a efectuar	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
5. Información proporcionada sobre el estado del servicio y, de ser el caso, de las causas de la negación de una petición	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
Comentarios adicionales:		

	ESTUDIO DE DIMENSIONES DE CALIDAD	Código: 13.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 5 de 5

5. ELEMENTOS TANGIBLES: Tiene que ver con el aspecto de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y el material que es utilizado en la prestación del servicio.

	Califique su percepción en relación al servicio 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Normal 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo N/A. No aplica	Califique el grado de importancia en relación a la pregunta 1. Sin importancia 2. Poco importante 3. Normal 4. Importante 5. Esencial N/A. No aplica
En general: Existen instalaciones, personal, equipo, adecuados para la prestación del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
1. Aspecto de las instalaciones, locales, u oficinas de prestación del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
2. Aspecto del personal del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
3. Aspecto del mobiliario de prestación del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
4. Confort de las instalaciones y de los locales de espera (comodidad, limpieza, temperatura, iluminación, ruidos, etc.)	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
5. Aspecto relacionados con equipos y materiales utilizados en la prestación del servicio	1 2 3 4 5 N/A	1 2 3 4 5 N/A
Comentarios adicionales:		

Muchas gracias por su participación en el estudio, sus criterios son importantes para mejorar la calidad de nuestros servicios.

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-18.1	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jeaneth Garzón Tipán Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022