|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANEXO-02**  **Encuestas de Satisfacción**  **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL**  Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio.  Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.  **(Nombre de la entidad – Sucursal)**  *Por ejemplo: Ministerio del Trabajo - Piedrahita* | | | | |
| **Fecha:**\_\_\_\_\_\_\_ | **Edad:**\_\_\_\_\_\_\_ | **Discapacidad:** | **SI** | **NO** |
|  |  |  |  |  |
| **¿Cuál de los siguientes servicios utilizaste?** | | | | |
| **Servicio A** | **Servicio B** | **Servicio C** | **Servicio D** |  |
|  |  |  |  |  |
| *En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:* | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan satisfecho estás con…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
| *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* |
| 1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad. |  |  |  |  |  |
| 2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio. |  |  |  |  |  |
| 3. Los requisitos para obtener el producto/servicio. |  |  |  |  |  |
| 4. El tiempo para obtener el producto/servicio. |  |  |  |  |  |
| 5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual. |  |  |  |  |  |
| **RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | | | | | |
| **¿Qué tan satisfecho estás con…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
| *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* |
| 6. La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que te atendió. |  |  |  |  |  |
| **En caso de que tu respuesta sea menor a 3 respecto a la atención brindada por el servidor público y para que nos ayudes a mejorar el servicio, por favor indícanos el nombre del servidor público que te atendió y el motivo de la calificación:**  Nombre del Servidor Público: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Motivo de la calificación negativa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Para informarte de las mejoras, por favor déjanos tus datos:**  Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio:*  ***¡Muchas gracias por su colaboración!*** | | | | | |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL**

*En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:*

1. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad para encontrar este servicio en internet?**



**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad de navegación dentro esta página web?**



**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con los pasos que realizaste para obtener este servicio?**



**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con la asistencia al usuario que presta este servicio?**



**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con que éste servicio se preste de manera virtual?**



**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

*Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio en línea:*

***¡Muchas gracias por su colaboración!***

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERINSTITUCIONAL**

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio.

Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que le proporcionamos.

**(Nombre de la entidad – Unidad administrativa)**

*Por ejemplo: Ministerio del Trabajo – Dirección de Calidad en el Servicio Público*

**Tema:** (por ejemplo: Asesoría para implementación de PROEXCE) -lo coloca la entidad-

**Fecha:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan satisfecho estás con…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
| *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* | *C:\Users\Santiago\Desktop\GUIA METODOLÓGICA 2!\set-colorful-emoticons-different-mood-260nw-1368935021.jpg* |
| 1. La aplicación de los contenidos expuestos en la asistencia técnica. |  |  |  |  |  |
| 2. La explicación e instrucciones expuestas durante la asistencia técnica. |  |  |  |  |  |
| 3. La utilización de recursos y materiales para el desarrollo de la asistencia técnica. |  |  |  |  |  |
| 4. El tiempo que fue empleado para el desarrollo de la asistencia técnica. |  |  |  |  |  |
| 5. El dominio de los contenidos expuestos y la resolución de inquietudes por parte del asesor. |  |  |  |  |  |

**Sugerencias y/o comentarios**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***¡Muchas gracias por su colaboración!***