

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL VIRTUAL	MAGT04.05.18.P02.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	04/abr/2014

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" .

Fecha de Registro de la Encuesta		
Día	Mes	Año

Nombres: _____ Apellidos: _____

Número de Documento de Identificación: _____ Teléfono Fijo/Móvil: _____

Correo electrónico: _____

¿Qué tipo de información consulto y/o descargó?

¿En cual dependencia o entidad consultó o descargó información.?

Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción con respecto a la atención recibida: Siendo 1= Malo 2=Regular 3=Bueno 4=Excelente

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
1. ¿Como califica la Presentación de la información solicitada o descargada?				
2. ¿Como califica el Acceso a la información solicitada o descargada?				
3. ¿Como califica el Contenido de la Información solicitada o descargada?				
4. ¿Como califica la Actualización de la Información solicitada o descargada?				
5. ¿La Información solicitada o descargada está completa?	Si ()		No ()	
6. ¿La Información solicitada o descargada es clara?	Si ()		No ()	
7. ¿La Información solicitada o descargada es útil?	Si ()		No ()	
Si la información solicitada fue a través de Chat asistido, por favor conteste las siguientes preguntas:				
8. ¿Como califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?				
9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?				
10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?				
11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario prestado				

Qué mejoraría en cualquiera de los aspectos de la atención virtual de la alcaldía de Santiago de Cali?. Comente todo aquello que desee en este espacio.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!