

 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 PRESENCIAL	MAGT04.05.18.P02.F02	
		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 y apellidos completos: _____

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

Correo electrónico: _____

Oficina o Centro de Atención donde realiza el trámite o servicio: _____

Nombre del trámite o servicio: _____

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

ITEMS	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.				
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio.?				
3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?				
4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?				
5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió.?				
6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido.?				
7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla? <input type="checkbox"/> Menos de 10 min. <input type="checkbox"/> Entre de 10 min y 20 min. <input type="checkbox"/> Más de 20 min.				
8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que el servidor público de la ventanilla radicara su solicitud? <input type="checkbox"/> Menos de 3 min. <input type="checkbox"/> Entre de 3 min y 5 min. <input type="checkbox"/> Entre de 5 min y 10 min. <input type="checkbox"/> Mas de 10				

Qué mejoraría en cualquiera de los aspectos de la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio (entorno, comodidad, ...). Comente todo aquello que desee en este espacio.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!