

 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 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	MAGT04.05.18.P02.F01	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	04/abr/2014

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios prestados 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: _____

Dependencia que resuelve el trámite o servicio: _____

Nombre del trámite o servicio: _____

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

5= No Sabe - No Responde

ITEMS	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.				
2. Claridad en la respuesta obtenida.				
3. Utilidad de la respuesta obtenida.				
4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.				
5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.				
6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.? Sencillo <input type="checkbox"/> Complejo <input type="checkbox"/> Muy complejo <input type="checkbox"/>				

En caso de que su respuesta haya sido complejo o muy complejo, explique el porque.

Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Entidad. "Comente todo aquello que desee en este espacio."

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

