



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA DEL SERVICIO

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 disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución?



Nada Satisfecho



1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente Satisfecho

2. ¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad de acceso, espacio físico y áreas señaladas en las instalaciones de la Institución?



Nada Satisfecho



1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente Satisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho estás con la utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindarle servicio?



Nada Satisfecho



1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente Satisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho estás con los requisitos que solicita la Institución para obtener el servicio?



Nada Satisfecho



1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente Satisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo que te lleva obtener el servicio?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

6. ¿Qué tan satisfecho estás con la cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos?

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

7. ¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual?

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

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

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

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

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

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

Nada Satisfecho

1 2 3 4 5

Totalmente Satisfecho

¡Muchas gracias por su colaboración!

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



A horizontal scale with five colored circles: red (sad), orange (neutral), yellow (neutral), green (happy), and dark green (very happy). Below the circles is a line with a minus sign at the left and a plus sign at the right. Below the line are five numbered boxes: 1, 2, 3, 4, 5.

Nada Satisfecho	1	2	3	4	5	Totalmente Satisfecho
-----------------	---	---	---	---	---	-----------------------

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



A horizontal scale with five colored circles: red (sad), orange (neutral), yellow (neutral), green (happy), and dark green (very happy). Below the circles is a line with a minus sign at the left and a plus sign at the right. Below the line are five numbered boxes: 1, 2, 3, 4, 5.

Nada Satisfecho	1	2	3	4	5	Totalmente Satisfecho
-----------------	---	---	---	---	---	-----------------------

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

¡Muchas gracias por su colaboración!