

MATRIZ DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO -NOVIEMBRE 2024

NOMBRE DEL SERVICIO: Acceso a las publicaciones de la CCE mediante la Librería de la Casa					
TABULACIÓN DE DATOS		 MINISTERIO DEL TRABAJO			
PREGUNTAS	Para nada satisfecho				Completamente satisfecho
	1	2	3	4	5
1. la facilidad para dirigirse a la oficina donde fue atendido?	0	0	0	2	4
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	2	4
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	2	4
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	6
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	2	4
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	2	4
TOTAL	0	0	0	10	26

36

NOMBRE DEL SERVICIO: Acceso a las publicaciones de la CCE mediante donaciones					
TABULACIÓN DE DATOS		 MINISTERIO DEL TRABAJO			
PREGUNTAS	Para nada satisfecho				Completamente satisfecho
	1	2	3	4	5
1. la facilidad para dirigirse a la oficina donde fue atendido?	0	0	0	1	6
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	2	5
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	1	6
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	1	6
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	1	6
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	1	6
TOTAL	0	0	0	7	35

42

NOMBRE DEL SERVICIO: Publicación de libros					
TABULACIÓN DE DATOS		 MINISTERIO DEL TRABAJO			
PREGUNTAS	Para nada satisfecho				Completamente satisfecho
	1	2	3	4	5
1. la facilidad para dirigirse a la oficina donde fue atendido?	0	0	0	0	1
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	0	1
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	1
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	1
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	1
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	0	6

6

NOMBRE DEL SERVICIO: Impresión de material de comunicación cultural					
TABULACIÓN DE DATOS		 MINISTERIO DEL TRABAJO			
PREGUNTAS	Para nada satisfecho				Completamente satisfecho
	1	2	3	4	5
1. la facilidad para dirigirse a la oficina donde fue atendido?	0	0	0	0	3
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	0	3
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	3
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	3
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	3
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	3
TOTAL	0	0	0	0	18

18