




MATRIZ DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO -OCTUBRE 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	6
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	4	4
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	2	6
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	4	4
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	1	2	5
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	1	1	6
TOTAL	0	0	2	15	31


48

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	2
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	1	0	2
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	1	0	0	0	2
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	1	0	0	2
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	2
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	1	2
TOTAL	1	1	1	3	12

18

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	1	3
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	0	4
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	1	3
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	1	1	2
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	1	0	3
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	4
TOTAL	0	0	2	3	19

24

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