

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

<b>NOMBRE DEL SERVICIO: Acceso a las publicaciones de la CCE mediante la Librería de la Casa</b>					
<b>TABULACIÓN DE DATOS</b>		 <b>MINISTERIO DEL TRABAJO</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Para nada satisfecho</b>				<b>Completamente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. la facilidad para dirigirse a la oficina donde fue atendido?	1	0	1	3	5
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	3	7
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	3	8
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	3	7
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	8
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>43</b>

60

<b>NOMBRE DEL SERVICIO: Acceso a las publicaciones de la CCE mediante donaciones</b>					
<b>TABULACIÓN DE DATOS</b>		 <b>MINISTERIO DEL TRABAJO</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Para nada satisfecho</b>				<b>Completamente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

6

<b>NOMBRE DEL SERVICIO: Impresión de material de comunicación cultural</b>					
<b>TABULACIÓN DE DATOS</b>		 <b>MINISTERIO DEL TRABAJO</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Para nada satisfecho</b>				<b>Completamente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

6