

MATRIZ DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO -FEBRERO 2025

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	1	3	10
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	1	3	10
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	1	4	9
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	2	2	10
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	6	8
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	6	8
TOTAL	0	0	5	24	55

84

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	3
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	1	3
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	4
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	1	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	4
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	4
TOTAL	0	0	0	3	21

24

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	0
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	1	0
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	1	0
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	3	3

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	1	1
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	1	1
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	2
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	1	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	2
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	2
TOTAL	0	0	0	3	9

12