




MATRIZ DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO -MARZO 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	0	3	4
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	4	3
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	3	4
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	3	4
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	5
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	2	5
TOTAL	0	0	0	17	25

42

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	2	2
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	2	2
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	1	3
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	4
TOTAL	0	0	0	6	18

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	4
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	2	1	1
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	4
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	2	1	21

24