




MATRIZ DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO -ENERO 2026

NOMBRE DEL SERVICIO: ACCESO A LAS PUBLICACIONES DE LA CCE MEDIANTE 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	5
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	2	5
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	2	5
5. la capacidad para brindar información de manera sencilla y resolución de inquietudes por parte del servidor público que le atendió?	0	0	1	4	2
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	1	4	2
TOTAL	0	0	2	16	24


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	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

NOMBRE DEL SERVICIO: ACCESO A LAS PUBLICACIONES DE LA CCE MEDIANTE CONVOCATORIA PUBLICA					
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	0
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	0	0
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	0
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	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	0
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

0

NOMBRE DEL SERVICIO: ACCESO A LAS PUBLICACIONES MEDIANTE PUBLICACION 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	0
2. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?	0	0	0	0	0
3. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido?	0	0	0	0	0
4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido?	0	0	0	0	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	0
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

0

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

6