




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

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

30

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	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	1	0
6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió?	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	1	5

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	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	1	0	0
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
TOTAL	0	0	1	0	5

6