

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ciudadano, su respuesta es muy valiosa para seguir mejorando

1. INFORMACION GENERAL

Fecha de visita:				
Nombre del ciudadano:				
Numero de identidad:				
Edad:	Sexo:	Femenino	Masculino	Otro
Teléfono:				

2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por favor marque con una X en la opción que considere que va de acuerdo con su experiencia con la atención de la oficina de ICULTUR.

1. Deficiente ____ 2. Regular ____ 3. Bueno ____ 4. Excelente ____

SATISFACCIÓN

Califique el trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos que lo atendieron	1.	2.	3.	4.
Satisfacción en la calidad de la prestación del servicio	1.	2.	3.	4.
Tiempo de espera para ser atendido	1.	2.	3.	4.
Tiempo de respuesta de la entidad	1.	2.	3.	4.
Respuesta efectiva a requerimiento	SI		NO	
ICULTUR le genera confianza y credibilidad	SI		NO	

PERTINENCIA

Conocimiento de trámites y servicios del funcionario publico	SI	NO
Calidad de información acorde a lo solicitado	SI	NO

EFICACIA DE CANALES

Canales utilizados para acudir a trámites y servicios	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Redes sociales
	Información directa		Redes sociales		Página Web
¿Como se enteró de los servicios que presta ICULTUR?					

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

¿Se encuentra usted en condición de discapacidad?			SI	NO
Física	Mental	Auditiva	Visual	Talla Baja
¿Pertenece a algún grupo étnico?			SI	NO
Indígena	Raizal	Afrocolombiano	Palenquero	Otro
¿Pertenece a algún grupo de interés?			SI	NO
Estudiantil	Sindical	LGTBIQ	Víctima	Gremial
Minorías	Servidores públicos	Entidades Territoriales	líderes regionales	Otro
¿Es de atención preferencial?			SI	NO
Mujer Gestante	Adulto Mayor	Adolescente	Niño/Niña	
Tipo de información a solicitar en ICULTUR				



**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

PAC-FECSSU-036

Versión: 001

Fecha de aprobación
04/09/2020

Página 2 de 2

Prefiere o requiere de un lenguaje diferente al español para ser atendido		SI	NO
Idioma	Lenguaje de Braille	Lenguaje de señas	Otro

4. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
