



## Señor usuario:

La Gobernación del Magdalena, en el marco de su Plan de Desarrollo “12 + 1 Ruta del Cambio para Superar la Pobreza 2024 – 2027”, se ha propuesto mejorar la experiencia de sus usuarios en la gestión de los procesos, trámites y/o servicios que ofrecemos a la ciudadanía. En virtud de este propósito y dada la importancia de conocer su percepción, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción para mejorar el trámite ofrecido.

### I. INFORMACIÓN PERSONAL

1. Género: Femenino: \_\_\_\_ Masculino: \_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_

Por favor indique aquí el género al que pertenece: \_\_\_\_\_

2. Edad: \_\_\_\_\_

3. Presenta alguna discapacidad: Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ (siempre que la respuesta sea afirmativa especificar).

Física	
Auditiva	
Visual	
Sordoceguera	
Intelectual	
Psicosocial (mental)	
Múltiple	

### Pertenencia étnica:

Indígenas: \_\_\_\_ Afrocolombiano: \_\_\_\_ ROM: \_\_\_\_

4. Ocupación principal \_\_\_\_\_

Lugar de residencia

País \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_

Ciudad/Municipio \_\_\_\_\_

### II. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE TRÁMITE

1. Nombre del trámite realizado: \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál fue el medio por el cual accedió al trámite?

Presencial \_\_\_\_ Completamente en línea \_\_\_\_ Parcialmente en línea \_\_\_\_



Marque con X su respuesta.

3. ¿Con que frecuencia accede al trámite realizado?

Anual	
Semestral	
Trimestral	
Mensual	

4. ¿El tiempo de duración de trámite fue el adecuado?

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

5. ¿La información suministrada por la entidad, para el desarrollo del trámite fue completa?

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

6. ¿El concepto emitido por la entidad, relacionado con el trámite a desarrollar, fue en lenguaje claro y comprensible?

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

7. Considera que el conocimiento de la persona que lo atendió sobre el trámite es:

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

8. Evalúa la comodidad del sitio de espera para realizar el trámite como:

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

9. Conveniencia de los horarios de atención

Excelente\_\_\_ Bien\_\_\_ Aceptable\_\_\_ Deficiente\_\_\_

10. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite?

Si \_\_\_ No\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Tiene recomendaciones?

---

---



Marque con una X para seleccionar su respuesta.

12. Cuando usted requiere adelantar un trámite o servicio con la Gobernación del Magdalena, ¿qué alternativas utiliza actualmente para buscar información?

Visita una oficina o punto de atención de la entidad	
Averigua con amigos, compañeros de trabajo o familiares	
Llama a las líneas telefónicas de información de la entidad	
Visita la página Web de la entidad	
Busca información a través de redes sociales	
Acude a un tramitador	

• Otra ¿cuál? \_\_\_\_\_

13. ¿Qué medio preferiría para recibir información de trámites que ofrece la Gobernación del Magdalena?

Medios de prensa	
Afiches o volantes	
Carteleros de entidades públicas	
Página de internet en entidades públicas	
Redes sociales	

Otros, ¿cuál? \_\_\_\_\_