



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**



# ¿Cómo diligenciar encuestas de Percepción del Usuario en Línea?

CALI PROGRESA  
*contigo*

---

Comprométete con tu ciudad

Ingresa al portal corporativo [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)  
seleccione Atención al Ciudadano



## Percepción del Usuario

Martes 16 de febrero de 2016

Pico y placa **3 4**  
(7 a 10AM - 5 a 8PM)

3

Puntos Vive Digital Plus para apropiación TICS en la ciudad

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

**Cali.gov.co**

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | **Atención al Ciudadano** | Trámites y servicios

Buscar

**Atención al Ciudadano**

- Decretos
- Solicitudes en línea
- Directorio
- **Percepción del usuario**
- Chat
- Calendario
- Trámites y servicios
- Avisos, notificaciones y citaciones
- Oferta de empleos
- Glosario

- Mapas
- Galería fotográfica
- Video
- Versión accesible
- Preguntas y respuestas
- Encuestas
- Cuenta de cobro vivienda
- SISBEN
- Servicios de tránsito
- Objetivo del sitio web

**Transparencia y Acceso a la Información Pública**

- Datos abiertos
- Estados financieros
- Información a su correo
- Información histórica de presupuestos
- Informe de archivo
- Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos
- Manual de contratación
- Metas e Indicadores
- Perfiles de los funcionarios principales
- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
- Plan de compras
- Planes de Mejoramiento
- Políticas, planes o líneas estratégicas
- Presupuesto aprobado en ejercicio
- Programas y proyectos en ejecución
- SECOP

**Gestión Documental**

**Estado EN LÍNEA de su Solicitud**

**Orfeo** Consulte el estado de su solicitud, queja o reclamo radicada en línea.

**MI CALI soñada**

Entendámonos, construyamos juntos nuestra Cali soñada

www.cali.gov.co

#micalisoñada

Ahora en **11 C.A.L.I.** de la ciudad

**Oficina de Atención al Ciudadano ventanilla única**

Presencial | Telefónico | Virtual

**¡Evite filas y congestiones!** Radique **AQUÍ** sus peticiones, quejas y reclamos

Comprométete con tu ciudad

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios |

## Encuestas para la Medición de la Atención y Satisfacción del Ciudadano

Comparte esta publicación 

La Oficina de Atención al Ciudadano pone a disposición de los Interesados los formatos diseñados para la medición de la Percepción del Usuario a través de los diferentes canales de Atención (Presencial, Telefónico o Virtual) con su respectiva guía para el diligenciamiento. La aplicación de estos formatos permitirá a la entidad conocer de primera mano los aspectos por fortalecer.

Los formatos se pueden aplicar en físico descargándolos de la Información asociada, y en línea a partir de los siguientes enlaces:

CUIAS	ENCUESTAS
Guía para diligenciamiento de encuestas en línea	Encuesta Atención Presencial
Guía para diligenciar formatos de percepción	Encuesta Atención Telefónica
	Encuesta Atención Virtual
	Encuesta Producto Entregado - Secretaria Vivienda
	Encuesta Satisfacción
	Encuestas de Satisfacción del Usuario - Secretaria Salud

### Para diligenciar en línea

Nota: Descargue de la Información asociada la Guía para diligenciamiento de Encuestas en Línea

- [Encuesta para medir la satisfacción del usuario](#)  
Se aplica posterior a la prestación del servicio solicitado, una vez se brinda respuesta al requerimiento del usuario
- [Encuesta para medir la atención del usuario](#)  
Se aplica posterior a la prestación del servicio solicitado, una vez se brinda respuesta al requerimiento del usuario

- ▼ Información al ciudadano
- ▼ Manual de Atención al Usuario
- ▼ Oficinas Asesoras
- ▼ Planeación, Gestión y Control
- ▼ Archivo General
- ▼ Tabla valores copias
- ▼ Informes

*General*  
Conato de incendio en el CAM

---

*General*  
Hace 15 años no se tocaba, ni se reformaba: la estructura del Municipio

---

*General*  
Secretaría General respalda las TIC

 Histórico de noticias < >

En línea

# 1. Encuesta de Satisfacción del Usuario



Esta encuesta se aplica posterior a la prestación del servicio para evaluar la satisfacción del usuario



Diligencie sus datos personales

Seleccione el Menú desplegable

The screenshot shows a web page for a user satisfaction survey. At the top, there is a navigation menu with options: 'Secretarías y Dependencias', 'La Alcaldía', 'Cali', 'Atención al Ciudadano', and 'Trámites y servicios'. A search bar is located on the right. The main heading is 'Encuesta para medir la satisfacción del usuario'. Below this, there are social media sharing icons and a section for 'Información asociada'. The survey title is 'Encuesta para Medir la Satisfacción del Usuario'. The text asks the user to complete a questionnaire to evaluate service satisfaction. A note states that personal data will be treated according to Law 1581 of 2012. A warning indicates that fields with an asterisk are required. The form includes input fields for: 'Nombres y apellidos completos' (Jaime Suárez), 'Número de documento (sólo números)' (31668889), 'Teléfono fijo' (3899556), 'Número de celular (sólo números sin espacios)' (312999999), and 'Correo electrónico' (jaimes@outlook.com). A dropdown menu for 'Dependencia que resuelve el trámite o servicio' is set to 'VENTANILLA UNICA (PQRS)'. On the right side of the page, there is a sidebar menu with categories like 'Información General', 'Datos de contacto', 'Planeación Gestión y Control', 'Contratación', 'Trámites y Servicios', 'Portal Alcaldía de Cali', 'Programas', and 'Proyectos'. At the bottom right, there are award logos for 'PREMIO EXCEL GEL 2013' (Categoría Gobierno Abierto), 'Premio Calidad Web 2012', and 'Premio Calidad Web 2011'.



Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios |

Información asociada

## Encuesta para Medir la Satisfacción del Usuario

Señor Usuario:  
Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

**VENTANILLA UNICA (PQRS)**

- DESPACHO ALCALDE
- Secretaría General
- Asesoría en Informática y Telemática
- Desepaz
- Asesoría en Comunicaciones
- Asesoría en Fomento Económico y Competitividad
- Asesoría en Protocolo
- Asesoría en Negocios Internacionales
- Asesoría en Tesoro Público
- Asesoría en Cultura Ciudadana
- DIRECCION JURIDICA
- Subdireccion Tecnica
- DIRECCION DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
- Subdireccion de Talento Humano
- Subdireccion de Recurso Físico y Bienes Inmuebles
- DIRECCION DE CONTROL INTERNO
- DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA
- Subdireccion de Impuestos y Rentas

VENTANILLA UNICA (PQRS)

Seleccione la dependencia que resolvió su trámite o servicio

PREMIO EXCELGEL 2013  
Categoría Gobierno Abierto

Premio Calidad Web 2012

Premio Calidad Web 2011



Escriba el nombre del Trámite o servicio

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios |

Inicio > Encuesta para medir la satisfacción del usuario

## Encuesta para medir la satisfacción del usuario

Comparte esta publicación [f](#) [t](#) [+](#) [f](#) [in](#)

Información asociada

### Encuesta para Medir la Satisfacción del Usuario

Señor Usuario:  
Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Los campos con "asterisco" (\*) son necesarios

**\* Nombres y apellidos completos:**

**\* Número de documento (sólo números):**

**Teléfono fijo:**

**Número de celular (sólo números sin espacios):**

**Correo electrónico:**

**\* Dependencia que resuelve el trámite o servicio:**

**\* Nombre del trámite o servicio:**

- Información General
- Datos de contacto
- Planeación Gestión y Control
- Contratación
- Trámites y Servicios
- Portal Alcaldía de Cali
- Programas
- Proyectos

PREMIO EXCELCEL 2013  
Categoría Gobierno Abierto

Premio Calidad Web 2012

Premio Calidad Web 2011

Responda el Cuestionario teniendo en cuenta la calificación

Realice sugerencias si es el caso

Autorice el envío de información

Envíe formulario

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios | Buscar

Seleccione la casilla que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo.

1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.  1  2  3  4

2. Claridad en la respuesta obtenida.  1  2  3  4

3. Utilidad de la respuesta obtenida.  1  2  3  4

4. Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.  1  2  3  4

5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado.  1  2  3  4

6. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio?

Sencillo  Complejo  Muy Complejo

¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Entidad?. "Comente todo aquello que desee en este espacio":

Autorizo a la Alcaldía de Santiago de Cali para que me envíe mensajes sobre noticias y/o temas de interés de la ciudad a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico

Mensaje de Texto a teléfono celular

Habeas Data

[Conozca nuestra política de manejo de datos personales.](#)

Enviar

**UNETE AL RETO** PARA CREAR UN VIDEOJUEGO EN 48 HORAS

ROBERTO MORALES Y CALI - 29 DE SEPTIEMBRE

---

**Revolución de datos** para el desarrollo sostenible

Cali, Colombia, Septiembre 2-3 del 2013

---

**Horarios de Atención**

La oficina Asesora de Informática y Telemática atiende al ciudadano de:

**Lunes a Viernes**

Mañana 8:00 am a 12:30 pm

Tarde de 2:00 pm a 5:30 pm

CAM Piso 15 Torre Alcaldía

---

**Cali**

**READ NOW**

Mujeres que trabajan CON EL ALMA

Trabajadoras y líderes MODERNIZÁNDOSE

Construyendo hoy la Cali del mañana

Patronal Día De La Mujer



# 2. Encuesta Atención al Usuario



Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios | Buscar

Niños | Jóvenes | **Mujer** | Adulto Mayor | Capacidades Diferentes | LGBTI | Turista

Inicio | Encuesta para medir la atención del usuario

## Encuesta para medir la atención del usuario

Comparte esta publicación: [f](#) [t](#) [x](#) [i](#) [in](#)

Información asociada

### Encuesta para Medir la Atención del Usuario

Señor Usuario:  
Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Los campos con "asterisco" (\*) son necesarios.

\*Nombres y apellidos completos:  
SARA MARIA MARTINEZ

\*Número de documento (sólo números):  
1130958440

Teléfono fijo:  
3320152

Número de celular (sólo números sin espacios):  
3188254812

Correo electrónico:  
saram440@hotmail.com

Indique el canal por el cual recibió atención:  
 Presencial  Virtual  Telefónico

\*Oficina o Centro de Atención donde realiza el trámite o servicio:  
VENTANILLA UNICA (PQRS)

- Información General
- Datos de contacto
- Planeación Gestión y Control
- Contratación
- Trámites y Servicios
- Portal Alcaldía de Cali
- Programas
- Proyectos

PREMIO EXCELCEL 2013  
Categoría Gobierno Abierto

Premio Calidad Web 2012

Premio Calidad Web 2011

Diligencie sus datos personales

Seleccione el canal de atención

Comprométete con tu ciudad

De acuerdo al canal que seleccione se  
desplegarán los cuestionarios  
correspondientes



**Canal  
Presencial**



**Canal  
Virtual**



**Canal  
Telefónico**

# Si la Atención fue por el Canal Presencial ...



Punto de Atención

Gestión realizada

Califique  
la  
Atención  
Presencial

Realice sus sugerencias

Autorización de  
Mensajes

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios | Buscar

\* Oficina o Centro de Atención donde realiza el trámite o servicio:

\* Nombre del trámite o servicio:

Señale la respuesta que corresponda a su percepción con respecto a la atención recibida: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo.

\*1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.  1  2  3  4

\*2. ¿Cómo considera el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Ciudadano ó punto de Atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio?.  1  2  3  4

\*3. ¿Cómo califica los horarios de atención al público?.  1  2  3  4

\*4. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?.  1  2  3  4

\*5. ¿Cómo califica la presentación personal del servidor público que lo atendió?.  1  2  3  4

\*6. ¿Cómo considera los espacios de atención al usuario, ventilación, aseo, iluminación y el nivel del ruido?.  1  2  3  4

\*7. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?  
 Menos de 10 min.  Entre 10 min y 20 min.  Más de 20 min.

\*8. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que el servidor público de la ventanilla radicara su solicitud?  
 Menos de 3 min.  Entre 3 min y 5 min.  Entre 5 min y 10 min.  Más de 10 min.

Que mejoraría en cualquiera de los aspectos de la Oficina de Atención al Ciudadano o punto de atención en la cual ha gestionado su trámite o servicio (entorno, comodidad, etc). Comente todo aquello que desee en este espacio.

Autorizo a la Alcaldía de Santiago de Cali para que me envíe mensajes sobre noticias y/o temas de interés de la ciudad a través de los siguientes medios:  
 Correo Electrónico  
 Mensaje de Texto a teléfono celular  
 Conozco y Acepto la Política de Privacidad de Datos [Ver nuestra política de privacidad.](#)

Enviar

Calidad Web 2011

ÚNETE AL RETO MUNDIAL 48 HORAS

Revolución de datos para el desarrollo sostenible Cali, Colombia, Septiembre 2-3 del 2013

Horarios de Atención

La oficina Asesora de Informática y Telemática atiende al ciudadano de:

Lunes a Viernes

Mañana 8:00 am a 12:30 pm  
Tarde de 2:00 pm a 5:30 pm  
CAM Piso 15 Torre Alcaldía

Cali

Mujeres que trabajan CON EL ALMA TRABAJADORES NOCCENTIZANDOSE

Consejo Municipal de Cali del mañana

Open publication. Free publication.

Comprométete con tu ciudad



# Si la Atención fue por el Canal Virtual...



Canal →

Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios | Buscar

Indique el canal por el cual recibió atención:  
 Presencial  Virtual  Telefónico

\*¿Qué tipo de información consultó y/o descargó?

\*¿En cual dependencia o entidad consultó o descargó información?  
VENTANILLA ÚNICA (PQRS)

Señale la respuesta que corresponda a su percepción con respecto a la atención recibida: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo.

1. Presentación de la información consultada o descargada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4
2. Acceso a la información consultada o descargada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4
3. Cortenido de la Información consultada o descargada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4
4. Actualización ó vigencia de la Información consultada o descargada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4
5. ¿La Información consultada o descargada está completa?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
	Si	No		
6. ¿La Información consultada o descargada es clara?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
	Si	No		
7. ¿La Información consultada o descargada es útil?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
	Si	No		

**Premio**  
**2011**  
Calidad Web

UNETE AL RETO MUNDIAL 48 HORAS

Revolución de datos para el desarrollo sostenible  
Cali, Colombia, Septiembre 2-3 del 2013

**Horarios de Atención**

La oficina Asesora de Informática y Telemática atiende al ciudadano de:

**Lunes a Viernes**  
Mañana 8:00 am a 12:30 pm

Describe la información Consultada / Descargada y la dependencia responsable

Califique la calidad de la información consultada en la página web de la entidad

Comprométete con tu ciudad

# Calificación de la Atención en el Chat



Califique la atención recibida a través del Chat asistido



Realice sus Sugerencias



Autorización de Mensajes



Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios |

Usuarios atendidos a través del chat asistido:

\*8. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?  1  2  3  4

\*9. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?  1  2  3  4

\*10. ¿Cómo califica la claridad en la orientación y/o explicación recibida?  1  2  3  4

\*11. Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención prestado.  1  2  3  4

Que mejoraría en cualquiera de los aspectos de la atención virtual de la alcaldía de Santiago de Cali. Comente todo aquello que desee en este espacio.

Autorizo a la Alcaldía de Santiago de Cali para que me envíe mensajes sobre noticias y/o temas de interés de la ciudad a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico

Mensaje de Texto a teléfono celular

Conozco y Acepto la Política de Privacidad de Datos [Ver nuestra política de privacidad.](#)

Open publication - Free publishing

Comprométete con tu ciudad



# Si la Atención fue por el Canal Telefónico ...



Canal



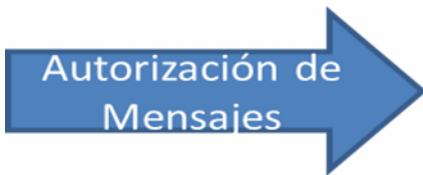
Califique la Atención por el canal telefónico



Realice sus sugerencias



Autorización de Mensajes



Secretarías y Dependencias | La Alcaldía | Cali | Atención al Ciudadano | Trámites y servicios |

Indique el canal por el cual recibió atención:  
 Presencial  Virtual  Telefónico

Señale la respuesta que corresponda a su percepción con respecto a la atención recibida: Siendo 4=Excelente 3=Bueno 2=Regular 1= Malo.

\*1. ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?  1  2  3  4

\*2. ¿Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió?  1  2  3  4

\*3. ¿Cómo califica la orientación y/o explicación recibida?  1  2  3  4

Que mejoraría en cualquiera de los aspectos de la atención telefónica. Comente todo aquello que desee en este espacio.

Autorizo a la Alcaldía de Santiago de Cali para que me envíe mensajes sobre noticias y/o temas de interés de la ciudad a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico  
 Mensaje de Texto a teléfono celular  
 Conozco y Acepto la Política de Privacidad de Datos [Ver nuestra política de privacidad.](#)

**Premio Calidad Web 2011**

**UNETE AL RETO MUNDIAL 48 HORAS**

**Revolución de datos para el desarrollo sostenible**  
Cali, Colombia, Septiembre 2-3 del 2013

**Horarios de Atención**

La oficina Asesora de Informática y Telemática atiende al ciudadano de:

**Lunes a Viernes**

Mañana 8:00 am a 12:30 pm  
Tarde de 2:00 pm a 5:30 pm  
CAM Piso 15 Torre Alcaldía

Comprométete con tu ciudad