



## SECRETARIA DE TURISMO

Promoción del Diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción a través de Canales Virtuales y/o Presenciales Para Medir la Percepción de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios

## CONTENIDO

1. Encuestas de Satisfacción de la Secretaria de Turismo
  - 1.1 Encuesta de Satisfacción Asesorías de la Secretaria de Turismo
  - 1.2 Encuesta de Satisfacción Capacitación de la Secretaria de Turismo
  - 1.3 Encuesta Satisfacción Eventos de la Secretaria de Turismo
  - 1.4 Encuesta de Satisfacción Reuniones de la Secretaria de Turismo
  - 1.5 Encuesta de Satisfacción de Productos Entregados de la Secretaria de Turismo
  
2. Enlaces Virtuales Para El Registro Encuestas de Satisfacción
  - Enlace Satisfacción Asesorías de la Secretaria de Turismo
  - Enlace Satisfacción Capacitación de la Secretaria de Turismo
  - Enlace Satisfacción Eventos de la Secretaria de Turismo
  - Enlace Satisfacción Productos de la Secretaria de Turismo
  - Enlace Satisfacción Reuniones de la Secretaria de Turismo



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## SECRETARIA DE TURISMO

Promoción del Diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción a través de Canales Virtuales y/o Presenciales Para Medir la Percepción de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios

### 1. Encuestas de Satisfacción de la Secretaria de Turismo

La Secretaria de Turismo en aras del cumplimiento de la Estrategia de Atención y Servicio al ciudadano pone a disposición de la ciudadanía en general las encuestas de satisfacción vigentes, las cuales hacen parte del Sistema Integrados de Gestión y Control y fueron modeladas conforme a la necesidad del Proceso de Gestión del Turismo.

#### 1.1 Encuesta de Satisfacción Asesorías de la Secretaria de Turismo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.09.18.P06.F02		
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE ACTIVIDADES DE ASESORÍA</b>		VERSIÓN 2	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 20/Abr/2021	
Fecha	Día	Mes	Año	Canal <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Virtual	
Organismo					
Nombre del Asesor:					
Nombre de la asesoría brindada:					
Señor(a) Usuario(a): Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar la actividad en la que acaba de participar. Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y servicio. En el siguiente formulario encontrará los principales aspectos de evaluación según la actividad realizada, la cual debe calificar de 1 a 5, siendo 1 = Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Insatisfecho 4 = Satisfecho y 5 = Muy Satisfecho					
<b>ÍTEM A EVALUAR</b>	1 	2 	3 	4 	5 
1- ¿Los temas desarrollados durante la asesoría respondieron a sus expectativas?					
2- ¿La asesoría recibida permitió aclarar sus inquietudes?					
3- ¿El facilitador demostró el dominio del tema tratado?					
4- ¿El facilitador se expresó de manera clara y entendible?					
5- ¿Se dio espacio para que los asistentes pudieran plantear las dudas y/o inquietudes relacionadas con la asesoría recibida?					
6- ¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la asesoría?					
7- En general, ¿cómo se sintió con la asesoría realizada?					
Observaciones:					

Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 1551 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## SECRETARIA DE TURISMO

Promoción del Diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción a través de Canales Virtuales y/o Presenciales Para Medir la Percepción de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios

### 1.2 Encuesta de Satisfacción Capacitación de la Secretaria de Turismo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL				SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.09.18.P06.F04			
				MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN		VERSION	2	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	20/Abr/2021
Fecha	Día	Mes	Año	Canal	Presencial	Virtual			
Organismo:									
Nombre del Facilitador:									
Nombre de la capacitación brindada:									
Señor(a) Usuario(a): Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar la actividad en la que acaba de participar. Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y servicio. En el siguiente formulario encontrará los principales aspectos de evaluación según la actividad realizada, la cual debe calificar de 1 a 5, siendo 1 = Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho 4 = Satisfecho y 5 = Muy Satisfecho									
ITEM A EVALUAR					1	2	3	4	5
1- ¿Se dio a conocer el objetivo de la capacitación?									
2- ¿Se cumplió el objetivo de la capacitación?									
3- ¿Los contenidos brindados fueron coherentes con el objetivo planteado?									
4- ¿Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto?									
5- ¿La capacitación aportó nuevos conceptos y/o técnicas que antes no conocía?									
6- ¿Los conocimientos recibidos durante la capacitación le permitirán llevarlos a la práctica en su vida cotidiana?									
7- ¿La metodología utilizada por el facilitador permitió el entendimiento de los contenidos?									
8- ¿El facilitador demostró el dominio del tema brindado?									
9- ¿Durante el desarrollo de la capacitación se propició la participación de los asistentes?									
10- ¿Durante la capacitación se dió espacio para la solución de inquietudes?									
11- ¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la capacitación?									
12- ¿El material utilizado permitió el entendimiento del tema?									
13- En general, ¿cómo se sintió con la actividad de capacitación realizada?									
Observaciones:									
Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".									

### 1.3 Encuesta Satisfacción Eventos de la Secretaria de Turismo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL				SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.09.18.P06.F05			
				MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EVENTOS		VERSION	2	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	20/Abr/2021
Fecha	Día	Mes	Año	Canal	Presencial	Virtual			
Organismo:									
Nombre del evento realizado:									
Señor(a) Usuario(a): Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar la actividad en la que acaba de participar. Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y servicio. En el siguiente formulario encontrará los principales aspectos de evaluación según la actividad realizada, la cual debe calificar de 1 a 5, siendo 1 = Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho 4 = Satisfecho y 5 = Muy Satisfecho									
ITEM A EVALUAR					1	2	3	4	5
1- ¿Se dio a conocer el objetivo del evento?									
2- ¿Se cumplió el objetivo del evento?									
3- ¿Las actividades realizadas durante el evento se desarrollaron en el tiempo previsto?									
4- ¿Las actividades realizadas durante el evento son útiles en su vida cotidiana?									
5- ¿Los funcionarios que participaron en el evento demostraron conocimiento y manejo frente a las actividades desarrolladas?									
6- ¿Durante el desarrollo del evento se propició la participación de la comunidad convocada?									
7- ¿El evento contó con los elementos necesarios para el desarrollo del mismo?									
8- ¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual del evento?									
9- En general, ¿cómo se sintió con el evento realizado?									
Observaciones:									



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## SECRETARIA DE TURISMO

Promoción del Diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción a través de Canales Virtuales y/o Presenciales Para Medir la Percepción de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios

### 1.4 Encuesta de Satisfacción Reuniones de la Secretaria de Turismo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ACTIVIDAD DE REUNIONES</b>	MEDE01.05.09.18.P05.F06															
		VERSIÓN	2														
Fecha		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA															
<table border="1"> <tr> <th>Fecha</th> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Fecha	Día	Mes	Año					<table border="1"> <tr> <th>Canal</th> <th>Presencial</th> <th>Virtual</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Canal	Presencial	Virtual			
Fecha	Día	Mes	Año														
Canal	Presencial	Virtual															
Organismo: _____																	
Nombre de la reunión realizada: _____																	
Señor(a) Usuario(a): Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar la actividad en la que acaba de participar. Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y servicio. En el siguiente formulario encontrará los principales aspectos de evaluación según la actividad realizada, la cual debe calificar de 1 a 5, siendo 1 = Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Insatisfecho 4 = Satisfecho y 5 = Muy Satisfecho																	
<b>ÍTEM A EVALUAR</b>		<table border="1"> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		1	2	3	4	5									
1	2	3	4	5													
1- ¿Se dio a conocer el objetivo de la reunión?																	
2- ¿Se cumplió el objetivo de la reunión?																	
3- ¿Los contenidos desarrollados durante la reunión fueron coherentes con el objetivo planteado?																	
4- ¿Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto?																	
5- ¿Durante la reunión se dió espacio para la solución de inquietudes y/o planteamiento de las mismas?																	
6- ¿Cómo califica las condiciones para el desarrollo presencial o virtual de la reunión?																	
7- ¿El material utilizado facilitó el desarrollo de los temas?																	
8- ¿Se dió cumplimiento a la agenda establecida para el desarrollo de la reunión?																	
9- En general, ¿cómo se sintió con la reunión realizada?																	
Observaciones: _____																	
<small>Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</small>																	

### 1.5 Encuesta de Satisfacción de Productos Entregados de la Secretaria de Turismo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL PRODUCTO ENTREGADO</b>	MEDE01.05.09.18.P06.F10															
		VERSIÓN	1														
Fecha de Registro de la Encuesta		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA															
<table border="1"> <tr> <th>Fecha de Registro de la Encuesta</th> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Fecha de Registro de la Encuesta	Día	Mes	Año					<table border="1"> <tr> <th>Canal</th> <th>Presencial</th> <th>Virtual</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Canal	Presencial	Virtual			
Fecha de Registro de la Encuesta	Día	Mes	Año														
Canal	Presencial	Virtual															
Producto entregado: _____																	
Dependencia: _____																	
Proceso: _____																	
Subproceso: _____																	
Procedimiento: _____																	
Señale con una (X) el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo 1=Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho y 6 = No Sabe / No Responde.																	
<b>ITEMS</b>		<b>CALIFICACION</b>															
1. Claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para solicitar su producto.		<table border="1"> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>NS / NR</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6						NS / NR		
1	2	3	4	5	6												
					NS / NR												
2. Grado de satisfacción general con respecto al producto recibido.																	
3. ¿Se cumplió con los plazos establecidos para la entrega del producto?.		<table border="1"> <tr> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		SI	NO												
SI	NO																
4. ¿El Servidor Público le proporcionó información suficiente acerca del producto que se le está entregando?																	
5. ¿Cómo califica la complejidad de los pasos a seguir para obtener su producto.																	
<input type="checkbox"/> Simple <input type="checkbox"/> Complejo <input type="checkbox"/> Muy complejo																	
En caso de que su respuesta haya sido complejo o muy complejo, explique el por qué.																	
Describa sus sugerencias o aspectos a mejorar																	
<p align="center"><b>¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!</b></p>																	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## SECRETARIA DE TURISMO

Promoción del Diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción a través de Canales Virtuales y/o Presenciales Para Medir la Percepción de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios

### 2. Enlaces Virtuales Para El Registro Encuestas

A continuación, se presentan los enlaces virtuales de las encuestas de satisfacción de la Secretaria de Turismo.

- Enlace Satisfacción Asesorías de la Secretaria de Turismo

2021: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmc6VWc5mh7ijQA4fAkwC-FedznDAlpNA\\_H-sZzRfIABZHA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmc6VWc5mh7ijQA4fAkwC-FedznDAlpNA_H-sZzRfIABZHA/viewform)

- Enlace Satisfacción Capacitación de la Secretaria de Turismo

2021: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSecJkTYr4VlrFI99u8n-4f\\_HWkPBHp3IWpFC0Wb4BgfJTWLmA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSecJkTYr4VlrFI99u8n-4f_HWkPBHp3IWpFC0Wb4BgfJTWLmA/viewform)

- Enlace Satisfacción Eventos de la Secretaria de Turismo

2021: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfKvFdKg5cm2CYrx6ZJY9tJ4tOwSZGwN2DZTCyuFJhZXQPpmw/viewform>

- Enlace Satisfacción Productos de la Secretaria de Turismo

2021: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdiZVRBb8gm4vw1hxVs7cs9ZiigXj3oaEjnQFpjuj5LLo8wEw/viewform>

- Enlace Satisfacción Reuniones de la Secretaria de Turismo

2021: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHDGGiMj7P4qmDi9-Vf9w1GLx2LEsegijl-IBmFL9WIZb7cw/viewform>