

De los siguientes aspectos, ¿cuál considera que es el más importante para el ciudadano al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad? (Opción de respuesta única) (G04)

File: EDID-Region

## Overview

---

Type: Discrete    Valid cases: 0  
Format: character    Invalid: 0  
Width: 1

## Questions and instructions

---

### UNIVERSE

Servidores públicos pertenecientes al nivel central de las entidades de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial; organismos de control; organismos autónomos; entes universitarios autónomos y de organización electoral; corporaciones autónomas regionales, e instituciones de investigación científica y ambiental colombianas.

### PRE QUESTION

Durante los últimos doce meses, ¿qué tanto ha mejorado el desempeño de su entidad con la implementación de las siguientes políticas o estrategias?:

i. Implementación del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión (FURAG)

5 Mucho

4 Algo

2 Poco

1 Nada

9 No tiene conocimiento

### LITERAL QUESTION

De los siguientes aspectos, ¿cuál considera que es el más importante para el ciudadano al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad? (Opción de respuesta única)

1. Que existan diferentes canales para acceder a la oferta de trámites o servicios.
2. Rapidez en la atención.
3. Sencillez de los procesos.
4. Amabilidad de las personas que lo atienden.
5. Conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios.
6. Información de requisitos disponible, clara, completa y actualizada.
7. Cumplimiento en los tiempos y condiciones de respuesta institucional.
8. Que el lenguaje utilizado sea claro y comprensible.

### POST QUESTION

De los siguientes canales de atención ¿cuál considera que es el preferido por los ciudadanos para realizar trámites o solicitar servicios en su entidad? (Opción de respuesta única)

1. Oficinas o puntos de atención presencial.
2. Sitio web de la entidad (Internet).
3. Línea Telefónica de atención.
4. Correo postal - cartas.
5. Correo electrónico.

#### INTERVIEWER INSTRUCTIONS

El objetivo de la pregunta es identificar brechas o similitudes entre la percepción de los servidores públicos y los ciudadanos, respecto a algunos elementos relacionados con la prestación de los servicios al ciudadano. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

1. Que existan diferentes canales para acceder a la oferta de trámites o servicios: los canales de acceso a la oferta de servicios del Estado pueden ser presenciales o no presenciales; por ejemplo: puntos de atención, call center, portal de Estado Colombiano, etc.
2. Rapidez en la atención: la respuesta por parte del Estado se produce en un lapso razonable de acuerdo con la solicitud planteada por el ciudadano.
3. Sencillez de los procesos: las entidades establecen los requisitos estrictamente necesarios para facilitar los trámites que deben hacer los ciudadanos.
4. Amabilidad de las personas que lo atienden: los funcionarios cuentan con una actitud de servicio para dar respuesta a los ciudadanos.
5. Conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios: los funcionarios cuentan con los conocimientos y la experiencia necesarios para dar respuesta efectiva a los ciudadanos.
6. Información de requisitos disponible, clara, completa y actualizada: la entidad actualiza y hace pública la información relacionada con sus trámites.
7. Cumplimiento en los tiempos y condiciones de respuesta institucional: la entidad responde oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos tanto en tiempo, como en las condiciones previamente pactadas.
8. Que el lenguaje utilizado sea claro y comprensible: en las respuestas brindadas a los ciudadanos se utiliza un lenguaje sencillo y directo para brindar información puntual y concisa.

## Others

---

#### SECURITY

El acceso a microdatos y Mam-up se considera como de tratamiento especial respecto a la reserva estadística por tanto estará sujeto a la reglamentación que para el efecto defina el Comité de Aseguramiento de la reserva estadística. Resolución 173 de 2008.