

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) (G05)
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

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.

LITERAL 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.

POST QUESTION

Durante los últimos doce meses, con el proceso de rendición de cuentas de su entidad, se...:

- a. Mejoró la calidad de la información que se entregó a la ciudadanía.

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 9 No tiene conocimiento

INTERVIEWER INSTRUCTIONS

El objetivo de la pregunta es identificar brechas o similitudes entre la percepción de los servidores públicos y de los ciudadanos, respecto a los canales de atención que prefieren utilizar los ciudadanos al acercarse a las entidades públicas. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

1. Oficinas o puntos de atención presencial: puntos de atención ubicados en cada una de las entidades públicas.
2. Sitio web de la entidad (Internet): sitio web correspondiente a cada una de las entidades públicas.
3. Línea telefónica de atención: número telefónico destinado a recibir las llamadas de los ciudadanos interesados en comunicarse con la entidad.
4. Correo postal-cartas: comunicaciones escritas radicadas en cada una de las entidades públicas.
5. Correo electrónico: comunicaciones escritas recibidas mediante cuentas de correo electrónico pertenecientes a la entidad o a sus funcionarios.

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.