



Contraloría General de la República

Oficina General

INFORME DE EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Oficina Coordinadora del Control Interno

Alex Fernando Hernández Oyola

BOGOTÁ, D.C. 2019



Oficina Coordinadora del Control Interno Contenido

LISTA DE FIGURAS.....	3
LISTA DE TABLAS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1. OBJETIVO GENERAL:.....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. GENERALIDADES.....	6
4.1. Normatividad:.....	6
4.2. Recursos utilizados:.....	6
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	7
5.1. Reporte de informe de resultados encuesta de percepción a los servicios prestados por la unidad de correspondencia del Senado de la República de Colombia.....	8
5.1.1. Análisis de los resultados de la Encuesta:.....	8
5.1.2. Frecuencia con la que se utiliza el servicio:.....	9
5.1.3. Servicios Utilizados.....	10
5.1.4. Atención del Personal de la Unidad de Correspondencia.....	10
5.1.5. Grado de Reserva sobre la correspondencia que radica o recibe.....	13
5.1.6. Inconvenientes con la correspondencia radicada o recibida.....	13
5.1.7. Calificación en general del servicio que presta la Unidad de Correspondencia.....	14
5.1.8. Comentarios y expectativas de los usuarios de Unidad de Correspondencia.....	15
5.2. Formato de encuesta.....	16
6. CONCLUSIONES.....	17
7. RECOMENDACIONES.....	17
8. FICHA TÉCNICA ENCUESTA.....	19

SENADO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

ASOCIACIÓN DE LA DELEGACIÓN

Centro Cultural Gabriel García Márquez

Carrera 6 No. 11-50

Teléfono: 2822212 2822212



Oficina Coordinadora del Control Interno LISTA DE FIGURAS

figura 1. Vínculo del encuestado con el Senado de la República.....	8
figura 2. Frecuencia con la que utiliza el servicio de correspondencia.....	9
figura 3 :Servicios utilizados por los usuarios en la unidad de correspondencia del senado.....	10
Figura 4 . Atención del Personal de la Unidad de Correspondencia.....	11
figura 5 Calificación de la atención en la Unidad de Correspondencia.....	12
figura 6 Calificación de la Reserva de la Correspondencia.....	13
figura 7 Inconvenientes con la correspondencia radicada en la Unidad de Correspondencia.....	14
figura 8 Calificación del servicio en general de la Unidad de Correspondencia.....	15
figura 9 Comentarios y expectativas de los usuarios de la Unidad de Correspondencia.....	16

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de Valores calificados por cada pregunta.....	11
Tabla 2. Porcentaje de Valores calificados por cada ítem:.....	12



Oficina Coordinadora del Control Interno INTRODUCCIÓN

El Senado de la República de Colombia, a través de la oficina Coordinadora del Control Interno, presenta informe de evaluación de percepción de los usuarios del servicio prestado por la Unidad de Correspondencia.

La metodología utilizada consistió en la elaboración de una encuesta, para ser diligenciada por una muestra de los usuarios a los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia del Senado de la República de Colombia, la cual se publicó en los correos institucionales de los funcionarios y contratistas de la entidad, igualmente se realizó trabajo de campo que consistió en presentar personalmente el formulario de la encuesta a los usuarios que salían de tramitar correspondencia de dicha Unidad, con el fin de analizar la información.

1. JUSTIFICACIÓN

La Oficina Coordinadora del Control Interno, realiza el presente análisis de percepción, enmarcado dentro de sus roles de evaluación de la gestión del riesgo, y evaluación y seguimiento definidos en el Decreto 648 de 2017; el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, lo establecido en el "Procedimiento evaluación de satisfacción a usuarios"; los lineamientos dados en la norma NTC ISO 9001:2015. numeral 9.1.2 y 9.1.3 Literal b) *"Satisfacción del cliente, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información" y pueden incluir las encuestas al cliente...": Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad"; y como lo enuncia el componente transversal de información y comunicación interna y externa del MECI 2014 "la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente con*



Oficina Coordinadora del Control Interno

respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, deben determinarse los métodos para obtener y utilizar la información”.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción, de los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia de la Entidad, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar seguimiento e identificar la percepción que tienen los usuarios internos y externos, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, de los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia del Senado.
- Analizar y evaluar los resultados de la encuesta de percepción diligenciada por los usuarios internos y externos de los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia.
- Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio y atención de la Unidad de correspondencia del Senado de la República.
- Presentar informe de análisis y seguimiento a la Dirección General Administrativa y a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República de Colombia, con el fin de facilitar la identificación de debilidades y el diseño de acciones de mejoramiento, que conduzcan a fortalecer la oportunidad, efectividad del servicio y la imagen institucional.



Oficina Coordinadora del Control Interno

3. ALCANCE

Inicia con la proyección y elaboración de la encuesta de percepción de los usuarios a los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, y análisis de los resultados de la misma, para terminar con un informe presentado a la alta dirección.

4. GENERALIDADES

4.1. Normatividad:

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.2 y 9.1.3 Literal b) "Satisfacción del cliente".
- Decreto 648 de 2017, por el cual se reglamenta el sector de la función pública en su Artículo 2.2.21.5.3 "De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control".
- Procedimiento evaluación de satisfacción de clientes – CI-PR02 del 22 de junio de 2016.

4.2. Recursos utilizados:

- Consulta de la normatividad vigente.
- Procedimiento Evaluación de satisfacción a usuarios
- Encuesta de Satisfacción a usuarios a través de Correos electrónicos y diligenciadas personalmente por los usuarios de la Unidad de Correspondencia.



Oficina Coordinadora del Control Interno

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con lo estipulado en el procedimiento evaluación satisfacción de clientes (2016) y conforme al rol de evaluación y seguimiento señalado en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, la Oficina Coordinadora del Control Interno realizó evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que presta la Unidad de Correspondencia, en donde para la selección de la muestra, se utilizó la fórmula de selección de muestra de población finita:

$$n = \frac{(z)^2 p q N}{(N-1)^2 e + z^2 p q}$$

Siendo:

n: muestra.

N: población, es el grupo de personas objeto de estudio.

z: nivel de confianza.

e: grado de error, mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados.

p: probabilidad de ocurrencia, probabilidad de que ocurra el evento, para el estudio se utilizó una probabilidad de ocurrencia del 50%.

q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento, para el estudio se utilizó una probabilidad de no ocurrencia del 50%.

Por lo anterior, se tomó una muestra de 126 encuestados de un universo de 1.500 usuarios internos y externos en el primer semestre de 2019, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error de 10%.



Oficina Coordinadora del Control Interno

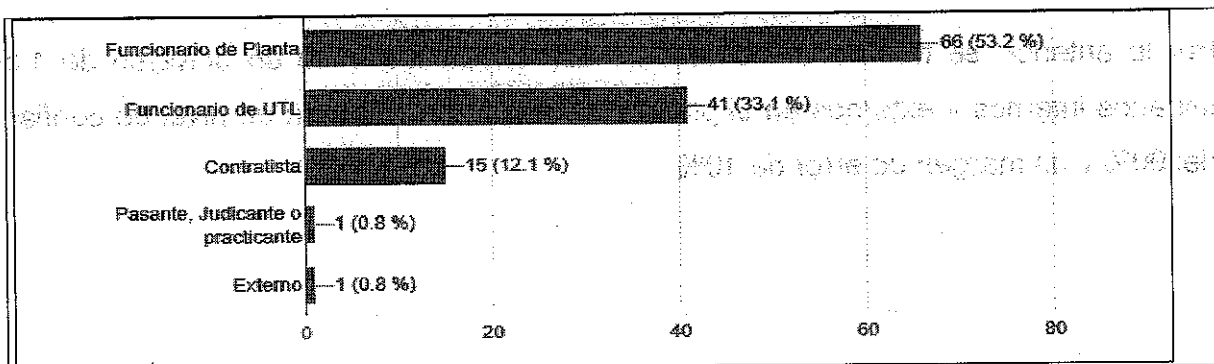
5.1. Reporte de informe de resultados encuesta de percepción a los servicios prestados por la unidad de correspondencia del Senado de la República de Colombia.

Dando alcance al proceso Gestión de Control Interno, procedimiento evaluación y satisfacción de clientes en las actividades 2,3,4,5 y 6; se diseñó la encuesta de percepción a los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, la cual fue implementada del 23 al 31 de mayo de 2019 y publicada en la página web de la entidad, posteriormente se reactivó la toma de muestreo del 19 al 20 de junio de 2019, a través de la publicación en la página del Senado, simultáneamente, se diligenciaron 18 formularios de encuesta presentados a los usuarios que se encontraban realizando trámites directamente en la Unidad de Correspondencia.

5.1.1. Análisis de los resultados de la Encuesta:

Para el seguimiento del procedimiento evaluación satisfacción de clientes, se efectuó un muestreo aleatorio a 1.500 usuarios aproximadamente, de los cuales obtuvimos respuesta de 126 usuarios internos y externos que diligenciaron la encuesta con los siguientes resultados:

figura 1. Vínculo del encuestado con el Senado de la República



Elaborada por el Autor

En lo referente al vínculo de los encuestados con el Senado de la República, se evidencia que los que más utilizan el servicio de correspondencia son los funcionarios de planta,

Oficina Coordinadora del Control Interno

equivalente al 53.2% de los encuestados, seguidos de los funcionarios de las UTL, correspondiente al 33.1%, en tercer lugar, lo representan los Contratistas con el 12.1% y por último el 1.6% distribuidos en pasante, judicante o practicante y externos.

5.1.2. Frecuencia con la que se utiliza el servicio:

Por otro lado, se evidencia que la frecuencia con la que más es utilizado el servicio de correspondencia en el Senado de la República, corresponde en primer lugar al de todos los días con un 47% del total de los encuestados, seguido de una periodicidad esporádica del 41%, en tercer lugar, se registra que el servicio es utilizado una vez por semana equivalente al 10% y por último el 2% hace uso una vez al mes, como se ilustra en la siguiente gráfica:

figura 2. Frecuencia con la que utiliza el servicio de correspondencia



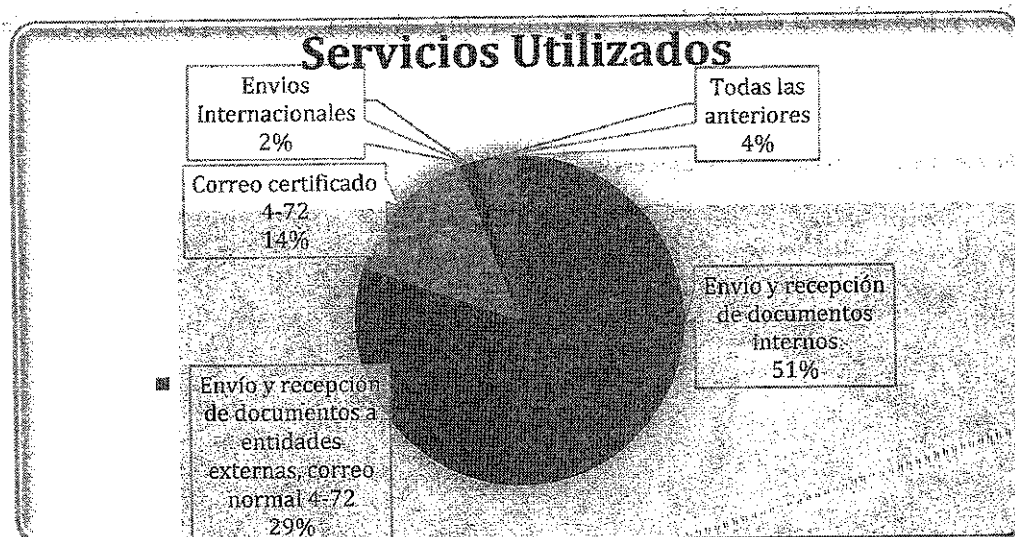
Elaborada por el Autor

Oficina Coordinadora del Control Interno

5.1.3. Servicios Utilizados

Con relación a los servicios utilizados por los usuarios internos y externos en la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, se evidencia que el más utilizado es el Envío y recepción de documentos internos con el 51% del total de los encuestados, seguidos por el envío y recepción de documentos a entidades externas, correo normal 4-72, equivalente al 29%, y el 20% restantes distribuidos en el envío de correo certificado 4-72, equivalente al 29%, y el 20% restantes distribuidos en el envío de correo certificado 4-72 y envíos Internacionales. Lo anterior se puede apreciar en la siguiente gráfica:

figura 3: Servicios utilizados por los usuarios en la unidad de correspondencia del senado



Elaborada por el Autor

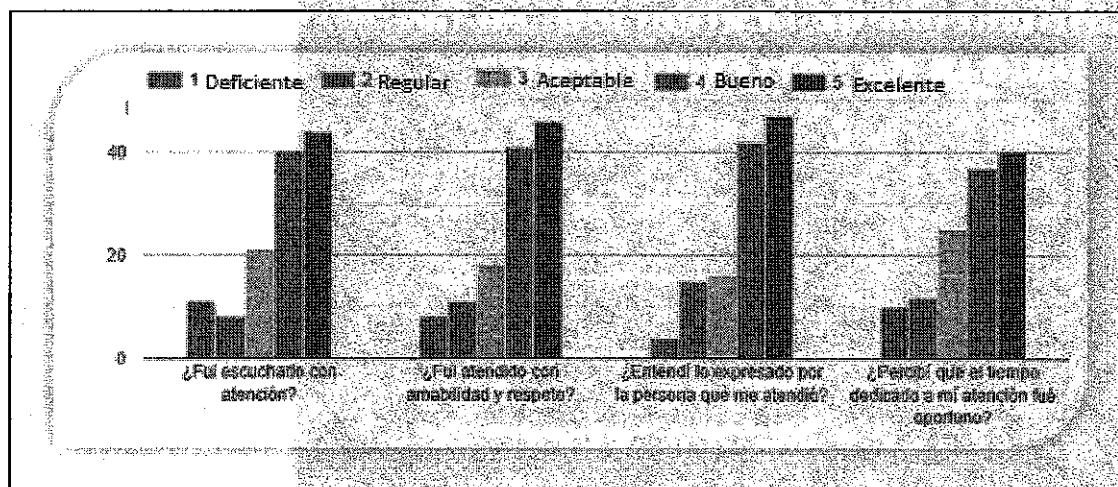
5.1.4. Atención del Personal de la Unidad de Correspondencia

Según los resultados de la encuesta efectuada a los usuarios internos y externos de la Unidad de Correspondencia, en cuanto a la calidad del servicio prestado referente a los ítems: ¿Fui escuchado con atención?, ¿fui atendido con amabilidad y respeto?, ¿Entendí lo expresado por la persona que me atendió?, ¿Percibí que el tiempo dedicado a mí atención fue oportuno?, los cuales se evaluaron de la siguiente manera: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Aceptable, 4 = Bueno y 5 = Excelente.

Oficina Coordinadora del Control Interno

Se evidenció que el 15% de los usuarios, se encuentran insatisfechos con los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia, por cuanto consideraron que no fueron escuchados con atención, el 15% consideran que no fueron atendidos con amabilidad y respeto, el 15% no entendió lo expresado por la persona que lo atendió en la Unidad de Correspondencia, y por último el 18% de los encuestados percibió que el tiempo dedicado a su atención no fue oportuno. Los resultados de percepción de los usuarios de los servicios prestados por la Unidad de Correspondencia se pueden apreciar en la siguiente gráfica y cuadro de porcentajes por cada pregunta resuelta:

Figura 4. Atención del Personal de la Unidad de Correspondencia



Elaborada por el Autor

Tabla 1. Porcentaje de Valores calificados por cada pregunta

Calificación	¿Fui escuchado con atención?	%	¿Fui atendido con amabilidad y respeto?	%	¿Entendí lo expresado por la persona que me atendió?	%	¿Percibí que el tiempo dedicado a mi atención fue oportuno?	%
1	11	9%	8	6%	4	3%	10	8%
2	8	6%	11	9%	15	12%	12	10%
3	21	17%	18	15%	16	13%	25	20%
4	40	32%	41	33%	42	34%	37	30%
5	44	36%	46	37%	47	38%	40	32%

Elaborada por el Autor

Oficina Coordinadora del Control Interno

Igualmente, en la misma encuesta y con igual fórmula se calificaron los siguientes aspectos: Claridad en la información recibida, Grado de satisfacción del servicio prestado, los horarios de atención al público, el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar el servicio, observándose en los siguientes resultados que continua un grado de insatisfacción considerable en los usuarios de los servicios que presta la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, como se evidencia en la figura 5 y en la tabla 2.

figura 5 Calificación de la atención en la Unidad de Correspondencia

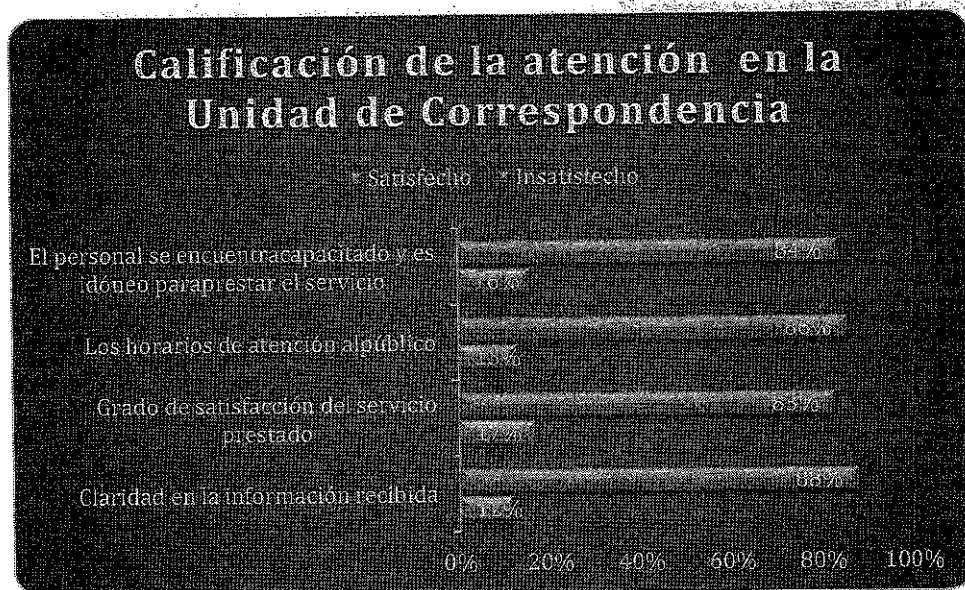


Tabla 2. . Porcentaje de Valores calificados por cada ítem:

Calificación	Claridad en la información recibida	%	Grado de satisfacción del servicio prestado	%	Los horarios de atención al público	%	El personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar el servicio	%
1	6	5%	10	8%	9	7%	9	7%
2	9	7%	11	9%	8	6%	11	9%
3	17	14%	19	15%	16	13%	20	16%
4	49	40%	39	31%	54	44%	44	35%
5	43	35%	45	36%	37	30%	40	32%

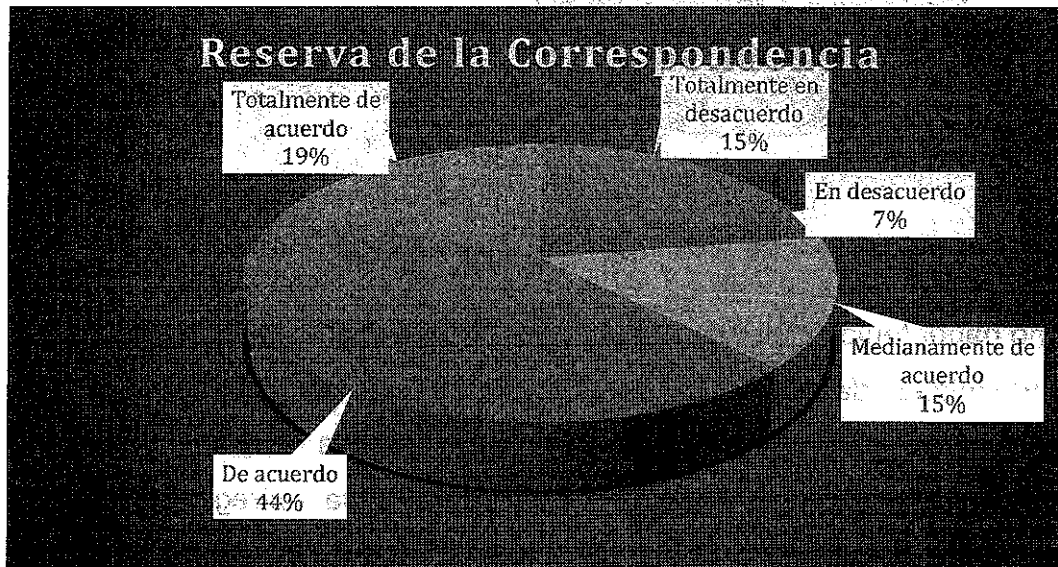
Elaborada por el Autor

Oficina Coordinadora del Control Interno

5.1.5. Grado de Reserva sobre la correspondencia que radica o recibe.

Al analizar los resultados de la encuesta, se evidenció que los usuarios internos y externos muestran un grado de insatisfacción del 37%, con respecto a la estricta reserva sobre la correspondencia que radica o recibe en la Unidad de correspondencia del Senado de la República. Como se muestra en la figura número 5.

figura 6 Calificación de la Reserva de la Correspondencia



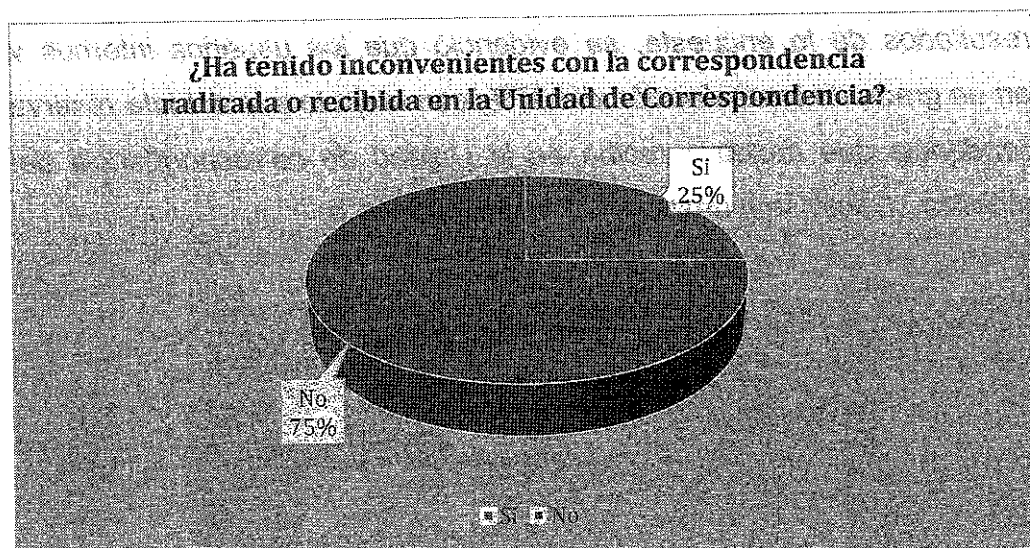
Elaborada por el Autor

5.1.6. Inconvenientes con la correspondencia radicada o recibida

Igualmente, el 25% de los encuestados manifestaron haber tenido inconvenientes de diferente índole, con la correspondencia tramitada ante la Unidad de Correspondencia del Senado de la República. Lo cual se evidencia en la siguiente figura.

Oficina Coordinadora del Control Interno

figura 7 Inconvenientes con la correspondencia radicada en la Unidad de Correspondencia



El 75% afirma, no haber tenido inconvenientes con la correspondencia, sin embargo, se evidencia inconformidad del 25% de los usuarios que revelan haber tenido inconvenientes con la correspondencia radicada o recibida en la Unidad de Correspondencia; declaran que la falencia más notoria es la entrega errónea de comunicaciones, seguida de la pérdida de documentos y la devolución de la correspondencia por parte de 4-72, también manifiestan inconformismo por la duplicación de los números de radicados, la actitud negativa de algunos de los funcionarios que prestan el servicio en la Unidad de Correspondencia, en menor proporción refieren la demora en la devolución de la correspondencia, filtración de la información radicada o recibida y la necesidad de cumplir con el horario establecido por la institución.

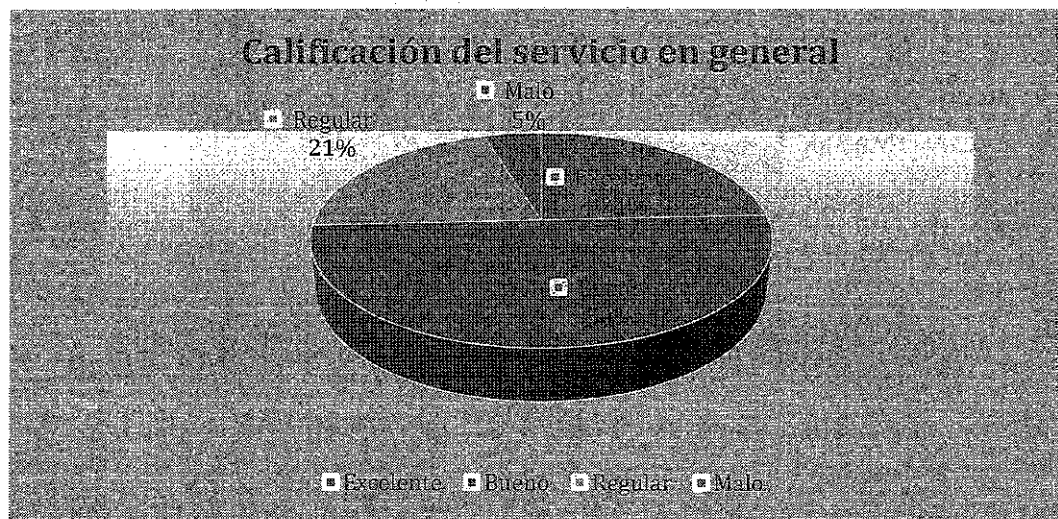
5.1.7. Calificación en general del servicio que presta la Unidad de Correspondencia

Al revisar los resultados de la encuesta, en el ítem, Califique el servicio en general, se puede concluir que, del total de los encuestados, únicamente el 24% considera que los Servicios prestados por la Unidad de Correspondencia son excelente, el 50% considera

Oficina Coordinadora del Control Interno

que es bueno, el 21% regular y el 5% restante lo califican mal, como se muestra en la siguiente figura.

figura 8 Calificación del servicio en general de la Unidad de Correspondencia



Elaborada por el Autor

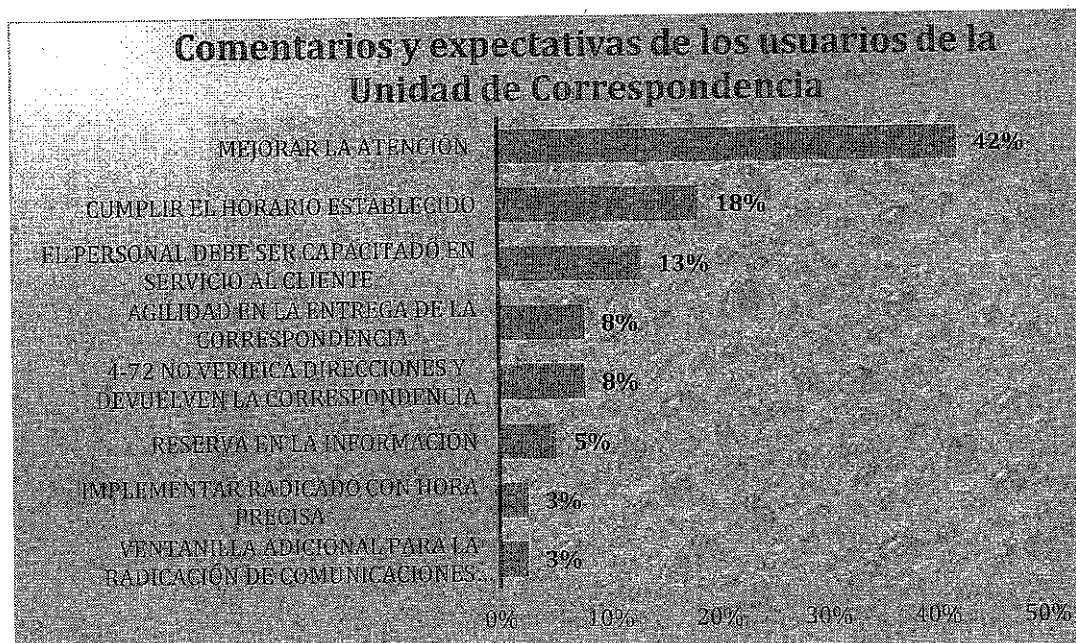
Esto quiere decir que el 26% de los encuestados se encuentran insatisfechos con los servicios que presta la Unidad de Correspondencia, y que se requiere una intervención en dicha Unidad, que conlleve a tomar acciones de mejora en la prestación de los servicios en la Unidad de Correspondencia, que nos garantice un excelente nivel de satisfacción e imagen favorable, tanto para la Unidad de Correspondencia como para la Institución en general.

5.1.8. Comentarios y expectativas de los usuarios de Unidad de Correspondencia

Una vez analizados los resultados de la encuesta a los usuarios internos y externos de la Unidad de correspondencia, se evidencian que el mayor requerimiento que hacen los encuestados es que se mejore la atención con un 42%, lo cual se refleja en la siguiente gráfica.

Oficina Coordinadora del Control Interno

figura 9 Comentarios y expectativas de los usuarios de la Unidad de Correspondencia



Elaborada por el Autor

La mayor insatisfacción expuesta en los resultados de la encuesta, por los usuarios, es la falta de respeto y la indiferencia que reciben por parte de algunos funcionarios de dicha Unidad.

Por lo anterior se requiere que la Unidad de Correspondencia brinde a sus usuarios una mejor atención y un trato respetuoso, adecuando los horarios de atención, y que se capacite al personal, en Servicio al Cliente, entre otras sugerencias.

5.2. Formato de encuesta

Para realizar el análisis y evaluación de la satisfacción a los usuarios, se diseñó la siguiente encuesta, la cual fue resuelta por la población objeto de estudio vía correo electrónico o encuestada personalmente. (Anexo 1).



Oficina Coordinadora del Control Interno

6. CONCLUSIONES

Lo anterior, permite visibilizar que en un significativo porcentaje los usuarios se encuentran inconformes con el servicio que presta la Unidad de Correspondencia, y se reitera la oportunidad para que el Senado de la República, adelante planes y programas de capacitación, con el fin de llegar al máximo nivel de satisfacción de los usuarios.

De igual manera y con el objeto de mejorar la imagen Institucional, es prudente elaborar diagnósticos para identificar las debilidades y facilitar la intervención de posibles anomalías y sus correspondientes acciones de mejora, en lo que concierne al servicio que ofrece la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, en cuanto al trámite de la correspondencia interna y externa.

7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las observaciones generadas en la encuesta de percepción realizada a los usuarios internos y externos de la Unidad de Correspondencia, es procedente sugerir que se incluya en el *"procedimiento Recepción y envío de correspondencia"* el espacio para diligenciar la hora exacta de su radicación, lo anterior, por cuanto en el momento el sello de radicado cuenta con el espacio para ser diligenciado y sin embargo, no se está llenando el campo en mención, lo anterior con el fin de fortalecer los mecanismos para realizar seguimiento, medición y control sobre el trámite de correspondencia, con el objeto de disminuir el porcentaje de insatisfacción de los usuarios.

Se recomienda dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el *"procedimiento Recepción y envío de correspondencia"* "CONDICIONES GENERALES", y en especial el ítem,



Oficina Coordinadora del Control Interno

"Guardar estricta reserva sobre la correspondencia, documentos e información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia."

Es necesario efectuar seguimiento a todos y cada uno de los trámites realizados por la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, de tal forma que nos permita, minimizar el riesgo y continuar prestando un servicio de correspondencia acorde como lo establece el "procedimiento Recepción y envío de correspondencia", y garantizar así que no se vuelvan a presentar errores como son: Correspondencia mal encasillada, números de radicado repetidos, entrega de correspondencia errónea, filtración de información contenida en la correspondencia, pérdida de la correspondencia, demora en la entrega de las comunicaciones.

Para lograr elevar al máximo grado la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, que en el futuro se continúe mejorando los procesos de recepción y envío de la correspondencia, para garantizar la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional. Se recomienda a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, que en el futuro se continúe mejorando los procesos de recepción y envío de la correspondencia, para garantizar la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional. Se recomienda a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, que en el futuro se continúe mejorando los procesos de recepción y envío de la correspondencia, para garantizar la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional.

Se recomienda a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, que en el futuro se continúe mejorando los procesos de recepción y envío de la correspondencia, para garantizar la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional. Se recomienda a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, que en el futuro se continúe mejorando los procesos de recepción y envío de la correspondencia, para garantizar la satisfacción de los usuarios y así recuperar la imagen institucional.



Oficina Coordinadora del Control Interno

8. FICHA TÉCNICA ENCUESTA

 AQUI VIVE LA DEMOCRACIA	FICHA TÉCNICA ENCUESTA
NOMBRE DEL ESTUDIO:	Encuesta de percepción a la satisfacción del Usuario frente a la prestación de los servicios de la Unidad de Correspondencia del Senado de la República.
LIDERADO POR:	Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno
ELABORADO Y EJECUTADO POR:	Berley Celada Mejía – Leopoldina Mejía Bravo.
TECNICA DE RECOLECCION:	Cuestionario virtual y Encuestados personalmente
TEMAS DE REFERENCIA:	Satisfacción del servicio, atención del Personal, reserva en la Unidad de Correspondencia, calificación del servicio, trámite de la correspondencia en general.
UNIVERSO:	1.500 Usuarios / trámites de Correspondencia
TAMAÑO DE LA MUESTRA	126 Respuesta de Encuestados
MARGEN DE ERROR:	10%
NIVEL DE CONFIANZA:	90%

Cordialmente,


ALEX FERNANDO HERNANDEZ OYOLA
Coordinador del Control Interno

Proyectó: Berley Celada Mejía y Leopoldina Mejía Bravo, Profesional Universitario, Oficina Coordinadora del Control Interno
Revisó: Geber Rafael Tatis Pastrana, Contratista
Aprobó: Alex Fernando Hernández Oyola

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

SECRET

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

Con el fin de mejorar nuestro servicio, agradecemos nos indique su grado de satisfacción, de acuerdo con el servicio prestado por la Unidad de Correspondencia de la Entidad.

*Obligatorio



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

1. ¿Qué vínculo tiene el encuestado con el Senado de la República? *

- ☐ Funcionario de Planta
- ☐ Funcionario de UTL
- ☐ Contratista
- ☐ Pasante, Judicante o practicante
- ☐ Externo

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Correspondencia? *

- ☐ Esporádicamente
- ☐ Todos los días
- ☐ Una vez por semana
- ☐ Una vez al mes

3. ¿Qué servicios de correspondencia utiliza? *

- ☐ Envío y recepción de documentos internos
- ☐ Envío y recepción de documentos a entidades externas, correo normal 4-72
- ☐ Correo certificado 4-72
- ☐ Envios Internacionales
- ☐ Todas las anteriores



4. ¿Cómo percibió la atención del personal de correspondencia?, teniendo en cuenta que: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Aceptable, 4 = Bueno y 5 = Excelente. *

	1	2	3	4	5
¿Fui escuchado con atención?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Fui atendido con amabilidad y respeto?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Entendí lo expresado por la persona que me atendió?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Percibí que el tiempo dedicado a mí atención fué oportuno?	☐	☐	☐	☐	☐

5. ¿Cómo califica la atención recibida en cada uno de los siguientes aspectos?: teniendo en cuenta que: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Aceptable, 4 = Bueno y 5 = Excelente. *

	1	2	3	4	5
Claridad en la información recibida	☐	☐	☐	☐	☐
Grado de satisfacción del servicio prestado.	☐	☐	☐	☐	☐
Los horarios de atención al público	☐	☐	☐	☐	☐
El personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar el servicio	☐	☐	☐	☐	☐



Título sin título

6. En la Unidad de Correspondencia existe estricta reserva sobre la correspondencia que radica o recibe. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Medianamente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

7. ¿Ha tenido inconvenientes con la correspondencia radicada o recibida? *

- ☐ Si
- ☐ No

8. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique ¿cuál?. *

Tu respuesta

9. Califique el servicio en general *

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

10. Agradecemos sus comentarios o expectativas sobre los aspectos a mejorar en la atención al ciudadano, respecto a su experiencia con el servicio de la Unidad de Correspondencia del Senado de la República de Colombia.

Tu respuesta

Muchas gracias por su colaboración

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del servicio](#)

Google Formularios



