La presente ENCUESTA DE SATISFACCIÓN y PERCEPCIÓN, es una herramienta de gran utilidad en la recolección y conocimiento de datos relacionados con opiniones, impresiones, experiencia y valoración de la ciudadanía frente al servicio prestado; siendo implementada en cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 004 de 2014, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que establecía los “*Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas*”, procurando con ello por una cultura de mejoramiento continuo, traducida tanto en el incremento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía

De acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, las entidades del Distrito Capital deben garantizar la atención de los ciudadanos(as) con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes con el objeto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos

**Autorización de tratamiento de datos personales**

*Estimada Ciudadanía, La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, se hace cargo del tratamiento de sus datos personales. Recuerde que este formato es de carácter confidencial y que el suministro de datos personales es opcional. En todo caso en cualquier momento el titular de la información podrá revocar su consentimiento y ejercer su derecho a la supresión de datos personales, conforme a lo consagrado en la Ley Estatutaria.*

*Autorizo de manera libre, previa y voluntaria a la Secretaría de Desarrollo Económico, como responsables de mis datos para fines de almacenamiento, actualización de información, e invitación a eventos y/o actividades, teniendo en cuenta la Política de Tratamiento de Datos Personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012* **SI \_\_\_\_ NO\_\_\_\_**

**(Si su respuesta es no, por favor entregue al colaborador de ATENEA el presente documento sin diligenciar)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | DIA | MES | AÑO |  | | | |
|  | | | | | | |
| **Maque X en TIPO DE USUARIO, según sea o no anónimo.** | | | | | | |
| COLABORADOR DE ATENEA | |  | | | CIUDADANÍA |  |

Si señalo X en ANÓNIMO, continue al punto **TIPO DE COMUNICADO A PRESENTAR**, si señalo X en INTERNO y/o EXTERNO, continue diligenciando los siguientes datos:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SEXO: | Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_ Intersexual \_\_\_\_\_ | | | | EDAD |  |
| Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| GRUPO ÉTNICO: | NO \_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ ¿CUAL? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| # DE LOCALIDAD: | |  | CORREO ELECTRÓNICO: |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Maque X en TIPO DE CANAL, mediante el cual recibió el servicio.** | | | | | | |
| PRESENCIAL |  | TELEFONICA | |  | VIRTUAL |  |
| Si la atención fue de tipo **PRESENCIAL,** señale el lugar en donde recibió la atención: | | |  | | | |

1. Evalúe de 1 a 5 (siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación) las siguientes características relacionadas con la forma en que fue prestado el servicio o atendida su solicitud por parte de ATENEA de manera presencial.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PUNTAJE  CRITERIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No aplica | NS/NR |
| Presentación personal del colaborador que atendió su solicitud |  |  |  |  |  |  |  |
| Trato ofrecido por el colaborador que atendió su solicitud |  |  |  |  |  |  |  |
| Acceso al punto de atención dispuesto por ATENEA |  |  |  |  |  |  |  |
| Comodidad del punto de atención dispuesto por ATENEA |  |  |  |  |  |  |  |
| Agilidad u oportunidad de la respuesta o servicio prestado |  |  |  |  |  |  |  |
| Orden del lugar de trabajo del colaborador que atendió su solicitud en ATENEA |  |  |  |  |  |  |  |

1. Evalúe el servicio o atención brindada por la Agencia para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología, de acuerdo con los criterios, indicando qué tan satisfecho (a) se sintió con:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NIVEL DE SATIS-  FACCIÓN  CRITERIO | Totalmente Insatisfecho | Insatisfecho | Ni satisfecho Ni insatisfecho | Satisfecho | Totalmente Satisfecho | No aplica | NS/NR |
| El tiempo en que ATENEA dio respuesta a su solicitud |  |  |  |  |  |  |  |
| El contenido de la respuesta recibida por parte de ATENEA |  |  |  |  |  |  |  |
| La claridad con la que se redactó / dio respuesta a su solicitud |  |  |  |  |  |  |  |

Si tienes algún comentario, sugerencia y/ felicitación sobre nuestro servicio ofrecido, por favor escríbalo aquí.

**¡Gracias por participar en este ejercicio de medición de satisfacción y percepción!** Para la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología es importante conocer su opinión, la cual nos ayuda a mejorar nuestros procedimientos para ofrecer servicios de calidad, con calidez y oportunidad.