 Gobernación de Norte de Santander Secretaría de Educación	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO		E01.01.F04	
	PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		FECHA 23/02/2026	VERSION 6.0
	SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES		PAGINA 1 DE 1	

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FECHA: ____ / ____ / ____

Para nosotros es importante conocer su nivel de satisfacción.

Con el fin de conocer su grado de satisfacción por favor responda la siguiente encuesta:

1. ¿Tiene usted algún vínculo laboral con la Secretaria de Educación de Norte de Santander? SI NO

Si la respuesta es positiva indique si es:

Docente Directivo docente Administrativo otro Cual? _____

2. Seleccione con una X el medio utilizado para acceder a los productos o servicios prestados por la Secretaria de Educación de Norte de Santander:

Presencial Escrito Telefónico Electrónico

3. Califique la atención recibida con una X en la escala de 1 a 5, donde 1 es la puntuación más baja y 5 la máxima posible.

Dependencia donde fue atendido	1	2	3	4	5

4. Brevemente describa que solicitó o cual fue el motivo de su visita:

5. Califique con una X en la escala de 1 a 5, donde 1 es la puntuación más baja y 5 la máxima posible.


ÍTEM	1	2	3	4	5
Agilidad del funcionario en el servicio prestado					
Conocimiento por parte del funcionario respecto a su tema de interés					
Amabilidad y disposición en la atención por parte del funcionario					
Comodidad del sitio donde fue atendido					
Calidad del producto o servicio que recibió					

Sugerencia y/o recomendaciones respecto al producto o servicio que recibió: _____

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales, autorizo de manera previa, expresa e informada a la Secretaría de Educación para recolectar, almacenar, usar y tratar mis datos personales con la finalidad de medir el nivel de satisfacción frente a la atención recibida, mejorar la calidad del servicio y realizar comunicaciones relacionadas con la gestión institucional.

Autorizo No Autorizo

 Gobernación de Norte de Santander Secretaría de Educación	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	E01.01.F04	
	PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	FECHA 23/02/2026	VERSION 6.0
	SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES	PAGINA 1 DE 1	

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INSTRUCTIVO DE FORMATO

E01.01.F04 FORMATO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. PROPÓSITO


Registrar la percepción del ciudadano en cuanto a la atención de la Secretaría de Educación al prestar sus servicios.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Fecha	Registre el día, mes y año en que diligencia la encuesta (dd/mm/aaaa).
Vínculo laboral con la Secretaría	Marque con una "X" la opción SI o NO según corresponda. En caso afirmativo, señale el tipo de vínculo: Docente, Directivo Docente, Administrativo u Otro (especifique cuál).
Medio utilizado para acceder al servicio	Marque con una "X" el canal por el cual accedió al producto o servicio: Presencial, Escrito, Telefónico o Electrónico. Seleccione una sola opción.
Dependencia donde fue atendido	Indique el nombre de la dependencia o área donde recibió la atención y califique el servicio marcando con una "X" en la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
Motivo de la visita o solicitud	Describa brevemente el trámite realizado, la solicitud presentada o el motivo de su visita. La información debe ser clara y concreta.
Evaluación de los ítems del servicio	Califique cada uno de los aspectos señalados (agilidad, conocimiento, amabilidad, comodidad y calidad del servicio) marcando con una "X" en la escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a la menor calificación y 5 a la mayor.
Sugerencias y/o recomendaciones	Escriba observaciones, recomendaciones o propuestas de mejora relacionadas con el producto o servicio recibido.
Autorización de Tratamiento de Datos Personales	Lea atentamente el texto de autorización conforme a la Ley 1581 de 2012. Marque con una "X" la opción "Autorizo" o "No Autorizo", según su decisión.

3. FORMATO

Ver hoja de formato anexa.

 Gobernación de Norte de Santander Secretaría de Educación	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO		E01.01.F04	
	PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		FECHA 23/02/2026	VERSION 6.0
	SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES		PAGINA 1 DE 1	

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha [mm/yyyy]	Razón de actualización	Elaboró	Revisó	Aprobó
1.0	02/2005	Elaboración del Documento	Luis Fernando Uribe Angarita		
2.0	06/2010	Ajuste en la codificación por el uso del Sistema de Información SAC	Martha X. Pabón M.		
3.0	06/2011	Actualización del diseño del documento	Jorge A. Rey Sánchez		
4.0	06/2012	Actualización del diseño del documento	Martha X. Pabón M.	Martha X. Pabón M. Líder Macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 12/06/2012	Sara Lucía Porras Líder del Proceso Secretaría de Educación Fecha: 12/06/2012 Grecy Duarte Toscano Representante de la Dirección para el SGC Secretaría de Educación Fecha: 12/06/2012
5.0	08/13	Actualización del diseño del documento	Juan Carlos Posada Apolinar	Juan Carlos Posada Apolinar Líder Macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 30/08/13	Sara Lucía Porras Líder del Proceso Secretaría de Educación Fecha: 30/08/13 Alberto Sosa Ayala Representante de la Dirección para el SGC Secretaría de Educación Fecha: 30/08/13
6.0	02/2026	Actualización del documento	Deysy Katerine Niño Suarez Contratista Planeación	Karen Margarita Contreras Líder del S.G.C Fecha: 23/02/2026 Carmen Adriana Delgado Pabón Lider del Proceso 23/02/2026	Ena Lucero Godoy Jaimes Subsecretaria Administrativa y Financiera Fecha: 23/02/2026 Denis Celin Mendoza Gamboa Profesional Especializada, Líder del área de Planeación 23/02/2026