|  |  |
| --- | --- |
| **ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCION DEL CIUDADANO****Atención Presencial y Telefónica** |  |
| **Respetado Ciudadano**,Para la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca es muy importante que los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través del canal presencial y telefónico, evalúen integralmente el servicio prestado y/o trámites adelantados, por ello le solicitamos muy amablemente responder la siguiente encuesta, cuyos resultados contribuirán a orientar los esfuerzos de la corporación en la atención a los ciudadanos. **Usted cuenta con la posibilidad de realizar su encuesta de manera anónima.** |
| Tipo de servicio tramitado: | [ ]  Derecho de Petición [ ]  Queja [ ]  Reclamo [ ]  Sugerencia [ ]  Denuncia[ ]  Trámite ambiental  |
| Dependencia que lo atendió:  | [ ]  Sede Central Cali [ ]  DAR Suroccidente [ ]  DAR Suroriente [ ]  DAR Norte [ ]  DAR BRUT[ ]  DAR Centro Norte [ ]  DAR Centro Sur [ ]  DAR Pacífico Este [ ]  DAR Pacífico Oeste |
| Canal de atención:  | [ ]  Presencial [ ]  Telefónico [ ]  Línea #550 |
|  |  | **Seleccione la casilla que corresponda a su nivel de percepción según cada criterio:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Malo** |
| Cualificación y disposición del servicio recibido | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Conocimiento y claridad en la información suministrada por el funcionario que lo atendió | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Tiempo real de espera y atención | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Instalaciones físicas para realizar su trámite (No aplica para la atención telefónica) | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Calidad de la atención recibida | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |  |
|  |  | **Si desea hacer un comentario adicional, o si señaló en alguna de las preguntas anteriores las opciones regular o malo, puede ampliar la información en el siguiente espacio. Puede señalar el número de radicado.** |  |
|

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

 |
| Nombres y apellidos (Opcional):  | Anónimo [ ]  |
| Ciudad y fecha:  |