

Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario

Fecha _____ Departamento _____ Municipio _____

NOMBRE DE GESTOR A CARGO _____

I. DATOS GENERALES DE QUIEN DILIGENCIA LA ENCUESTA

Nombres y Apellidos _____

Tipo de identificación T.I. _____ C.C. _____ C.E. _____ Número de Identificación _____

Celular o Teléfono: _____ Ocupación _____ Edad _____ Genero F __ M __ LGTB __

Nivel académico: Primaria _____ Secundaria _____ Técnico _____ Universitario _____ Posgrado _____ Ninguno _____

	PREGUNTAS (E=Excelente B=Bueno R=Regular M=Malo)	E	B	R	M
II. CONECTIVIDAD EN EL KVD	1. ¿cómo califica la continuidad del servicio de internet?	E	B	R	M
	2. ¿cómo califica la gestión del restablecimiento del servicio cuando se presentan fallas técnicas?	E	B	R	M
	3. ¿cómo califica la velocidad con la que navega a internet?	E	B	R	M
	4. ¿cómo califica la velocidad con la que sube y descarga archivos?	E	B	R	M
III. ATENCIÓN Y OPERACIÓN DEL KVD	5. ¿cómo califica la disponibilidad de equipos libres en el KVD?	E	B	R	M
	6) ¿cómo califica la capacidad del gestor para orientar y/o resolver las dudas de los usuarios?	E	B	R	M
	7) ¿El Kiosco siempre cuenta con pines disponibles para la venta? Siempre _____ De vez en cuando _____ Nunca _____				
	8) ¿Conoce Ud. un punto de venta de pines diferente al Kiosco? Si _____ No _____ Otro _____				
	9) ¿cómo califica el funcionamiento de los equipos del KVD?	E	B	R	M
	10) ¿El Kiosco permanece abierto para la comunidad como mínimo 20 Horas semanales? Si _____ No _____ Otro _____				
IV. CAPACITACIÓN, APROPIACIÓN Y PROMOCIÓN DEL KVD	11) ¿El Gestor se encuentra en el Kiosco durante el tiempo que este permanece abierto? Si _____ No _____ A veces _____				
	13) en términos generales ¿cómo califica la capacitación que recibió en el KVD?	E	B	R	M
	14) ¿cómo califica la conveniencia y utilidad de los temas dictados en la capacitación?	E	B	R	M
	15) ¿cómo califica el desempeño del administrador y/o gestor que le dictó la capacitación?	E	B	R	M
	16) ¿cómo califica la publicidad y difusión de los servicios ofrecidos y de las actividades del KVD?	E	B	R	M
	17) ¿cómo califica el servicio de telefonía?	E	B	R	M
	18) ¿qué tan claras son las actividades de sensibilización?	E	B	R	M
19) ¿De los servicios que ofrece el Kiosco, cuál ha sido el que más ha utilizado? Me ocupo _____ Me capacito _____ MI trayectoria _____ Centro de relevo _____ LegalApp _____ Pregúntale al DOC _____ Agroclima _____ Desenredarte Red de tareas _____					
CONCIIMIENTO DEL COMPUTADOR E INTERNET	3. ¿Qué usos da al computador? Correo Electrónico _____ Redes Sociales _____ Consultas _____				
	4. ¿Qué aplicaciones conoce del uso del computador? Procesador de texto _____ Hojas de cálculo _____ Internet _____ Juegos _____				
	5. ¿Qué conocimientos y habilidades informáticas le interesa adquirir? Crear Archivos en Office _____ Reproducción Digital _____ Crear y enviar Correo Electrónico _____ Internet _____ Chat _____				
	6. ¿Qué otras alternativas que promuevan su actividad económica considera importantes para capacitarse a través de los servicios del Kiosco Vive Digital? Comercialización y Venta de Productos _____ El Conocimiento de Oportunidades de Negocios _____ El Acceso a Servicios de Salud _____ Solicitudes Administrativas _____ Ninguna de las Anteriores _____				
INTERESES Y EXPECTATIVAS	9. ¿Ha conformado redes activas de conocimiento, información o entretenimiento con la presencia de los servicios ofrecidos por los KVD en su localidad? Si _____ No _____ No responde _____				
	10. ¿Hay apatía o dificultad en su comunidad o su cultura para darle un uso adecuado a Internet y las Tecnologías de Información? Si _____ No _____ No responde _____				
	12. ¿Qué idea tiene de lo que hace el Kiosco Vive Digital? Servicio de Teléfono _____ Televisión _____ Acceso Público a Internet _____ Empresa de Computadores _____				
FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS	14. Con qué frecuencia utiliza los servicios ofrecidos? 1 Vez por Semana _____ 2 a 6 Veces por Semana _____ Todos los Días _____ Nunca _____ No Sabe / No Responde _____				
	16. ¿Ha recibido capacitación gratuita sobre los servicios ofrecidos (manejo de Internet) a través de algún centro de su localidad que ofrezca servicios de Internet? Si _____ No _____ No Sabe / No Responde _____				
PRINCIPALES USOS Y FINALIDADES	¿Cuáles son sus principales usos de Internet? Entretenimiento _____ Educación _____ Trabajo / Búsqueda de Empleo _____ Actividades Bancarias _____				
	2. ¿Cuál es el objetivo de tener Internet en su comunidad? Entrar al Mundo de las Redes Sociales _____ Evitar Largos Desplazamientos _____ Buscar Empleo _____ Buscar Actividades Productivas _____ Darle Adecuado Manejo del Tiempo Libre _____				
PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LAS CAPACITACIONES	4. ¿Cree que estos cursos le han servido para: Aspectos personales _____ Aspectos económicos _____ Aspectos sociales _____				
	6. Siente que las capacitaciones le han ayudado en temas relacionados con: Formación Académica _____ Oportunidades de Trabajo _____ Actividades Productivas _____				
	7. Cuenta con el certificado que le entregan después de realizar el 80% de los cursos ofrecidos? Si _____ No _____				
PERCEPCIÓN INICIAL Y CAMBIOS DE LA CALIDAD	8. La presencia de un punto de acceso público de Internet en su comunidad permite que: La Comunidad se Integre Más _____ Se Gestionen más Proyectos en Beneficio de Todos _____ La Comunidad Haya Mejorado su Educación y Cultura _____ Sienta Más Motivación a Participar Activamente en la Solución de los Problemas de la Comunidad _____ No se ha Presentado Ningún Cambio Importante _____ No sabe / No Responde _____				
	11. Después de la apertura del Kiosco Vive Digital, siente que tiene mayores oportunidades de: (Puede seleccionar más de una opción) Estudio _____ Comunicación _____ Negocio y/o Trabajo _____ Integración Social _____ Entretenimiento _____				
SECTOR BENEFICIADOS	3. ¿En qué áreas de la organización ubica usted los principales beneficios recibidos? Área Comercial _____ Talento Humano _____ Finanzas _____ Dirección y Gestión _____ Elaboración de Bienes y Servicios _____				