SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

ENCUESTA DE SATISFACCION

Estimado(a) Emprendedor(a)/Empresario(a), su opinión es muy importante para mejorar los servicios que se prestan a través de las Unidades de Emprendimiento del SENA, por esta razón a continuación le presentamos una serie de aspectos relevantes, que nos va permitir conocer su percepción sobre la oportunidad y calidad de los servicio de fortalecimiento de Unidad Productiva (Programa SER), la asesoría para la Creación de Empresa , la asesoría para la Puesta en Marcha o la asesoría para el Fortalecimiento Empresarial del cual usted ha hecho parte, al igual que la orientación recibida por parte del Gestor que lo atendió. Agradecemos responder con la mayor objetividad posible. Las preguntas con * son obligatorias.

1. Identifique la etapa del servicio recibido (seleccione una única respuesta)*:

- Fortalecimiento de Unidad Productiva (Programa SER)
- Asesoría para la Creación de Empresa (Incluye empresas rurales)
- x Asesoría para la Puesta en Marcha
- Asesoría para el Fortalecimiento Empresarial

2. ¿Fue oportuna la respuesta del SENA frente a los compromisos en el servicio prestado?*
   (seleccione una única respuesta) Compromisos, se refiere a la Información y/o actividades a brindar según tiempos pactados.

- x Si
- No

Detalle: En caso de que su respuesta sea negativa describa el por qué _____
_____

3. En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA según sus expectativas iniciales?* (Seleccione una única respuesta)

- x Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Detalle: En caso de que su respuesta sea negativa describa el por qué _____
_____

4. ¿Cómo califica en general la "calidad" del servicio ofrecido por la entidad? *(seleccione una única respuesta) Califique calidad como la suma de todos los atributos (características) del servicio recibido en este caso accesibilidad, pertinencia de la asesoría, continuidad de la asesoría, soluciones efectivas, generación de impacto económico entre otras.

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- x Excelente

Detalle: En caso de que su respuesta sea negativa describa el por qué _____
_____

5. Respecto al canal de atención Presencial, ¿Qué mejoraría? (Opcional)

- Atención recibida (amabilidad, disponibilidad)
- Tiempo de espera para ser atendido
- Dominio del tema por parte del funcionario
- Instalaciones locativas
- No lo utilizó

6. Respecto al canal de atención Virtual ¿Qué mejoraría? (Opcional)

- Acceso
- Información brindada.
- No lo utilizó

7. Respecto al canal de atención Telefónica, ¿Qué mejoraría? (Opcional)

- Tiempo de respuesta
- Dominio del tema por parte del funcionario
- No lo utilizó

8. Acerca del gestor*: teniendo en cuenta el trabajo realizado durante la asesoría, agradecemos indicar su percepción en los siguientes aspectos relacionados con el desempeño del gestor asignado para la misma.

Aspecto	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Asistencia y puntualidad.	x			
Fue cordial, respetuoso y diligente.	x			
Dominio de los temas trabajados.	x			
Pertinencia de las acciones propuestas.	x			
Compromiso, responsabilidad y cumplimiento en el desarrollo de las actividades pactadas.	x			

OPINIONES Y SUGERENCIAS. Menciones aspectos que considere relevante para la mejora de los servicios o resaltar aspectos positivos.

_____

Nombre Cliente YESID RODRIGUEZ **Firma** VIRTUAL **Fecha** 10 DE NOVIEMBRE 2021