

Anexo B. Formato de encuesta dirigida a usuarios de la AMC

Respetado(a) Ciudadano (a), lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, cuyos resultados permitirán mejorar de manera continua nuestro desempeño y la calidad de los trámites y servicios ofertados por parte de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta, con el propósito de lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros trámites y servicios y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.

Caracterización:

1. ¿Qué edad tiene?

2. ¿En qué área reside?
 - a. Rural
 - b. Urbana
3. ¿A qué género pertenece?
 - a. Masculino
 - b. Femenino
 - c. Otro
4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Bachillerato
 - d. Pregrado
 - e. Postgrado
 - f. Ninguna de las anteriores
5. ¿A qué estrato socioeconómico pertenece?
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4

- e. 5
 - f. 6
6. ¿Qué medio utiliza para realizar los trámites y consultas ante la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?
- a. Presencial
 - b. Correo electrónico
 - c. Página Web
 - d. Telefónico
7. ¿Seleccione los trámites o servicios que ha utilizado en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?
- a. PQRS
 - b. Tarjeta de operación
 - c. Duplicado tarjeta de operación
 - d. Constancias y certificaciones
 - e. Desvinculación
 - f. Reposición
 - g. Cambio de empresa
 - h. Habilitación de empresa
 - i. Capacidad transportadora
 - j. Censo
 - k. Adhesivos del Censo
 - l. Dispositivo de identificación electrónica

Contenido:

Lenguaje escrito

8. ¿Considera que la redacción de los procedimientos de los trámites de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta facilita la lectura?
- a. Extremadamente fácil
 - b. Muy fácil
 - c. Fácil
 - d. Difícil
 - e. Muy difícil
 - f. No ha realizado trámites
9. ¿Considera que los documentos de respuesta a PQRS de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta contienen palabras difíciles de comprender?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre

- c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
 - f. No ha realizado PQRS
10. ¿En los procedimientos de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta puede identificar el paso a paso para culminar su trámite?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
11. ¿Recuerda haber pedido ayuda para entender el contenido de las comunicaciones de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
12. ¿La información requerida en los trámites de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta son relevantes para el desarrollo de su solicitud?
- a. Extremadamente relevante
 - b. Muy relevante
 - c. Relevante
 - d. Poco relevante
 - e. Nada relevante

Lenguaje Verbal

13. ¿Considera que el lenguaje utilizado por los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta le facilita la comprensión del paso a paso del trámite a realizar?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
14. ¿Considera que el tono de la voz utilizado por los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta ayuda a mantener la atención y cercanía con el usuario?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca

e. Nunca

15. ¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta al expresarse vocalizan, hablan con una velocidad y un volumen apropiado?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Lenguaje No verbal

16. ¿Considera que la expresión de los ojos y el rostro de los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta al transmitir información relacionada con trámites y PQRS comunica credibilidad y confianza?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
17. ¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta reflejan comodidad, seguridad y confianza a través de la postura corporal y el movimiento de las manos durante la comunicación con el usuario?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Organización

18. ¿El orden y la estructura de los documentos de respuesta a PQRS de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta es la adecuada?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Estilo

19. ¿Cómo considera que ha sido el lenguaje utilizado en las respuestas al momento de realizar consultas a la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?

Elige una respuesta del 1 al 5 donde 1 es muy confuso y 5 es muy claro.

1. O
 2. O
 3. O
 4. O
 5. O
20. ¿Considera que los oficios de respuesta a PQRS emitidos por la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta tienen la extensión apropiada?
- a. Muy extenso
 - b. Extenso
 - c. Apropiado
 - d. Corto
 - e. Muy corto
21. ¿Considera que las palabras utilizadas por la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta son de fácil comprensión?
- a. Extremadamente fácil
 - b. Muy fácil
 - c. Fácil
 - d. Difícil
 - e. Muy difícil

Experiencia en el trámite:

22. ¿En promedio cuánto tiempo le toma completar un trámite en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?
- a. 1 hora
 - b. De 1 a 2 horas
 - c. De 2 a 3 horas
 - d. De 3 a 4 horas
 - e. Más de 4 horas
23. ¿Ha tenido alguna dificultad en el desarrollo de sus trámites en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?
- a. Si, es caso de seleccionar esta respuesta indique cuál fue la dificultad:

 - b. No
24. ¿Recomendaría realizar trámites en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?
- a. Si,
 - b. No
25. ¿Quiere destacar algo positivo de los trámites realizados en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?
-

26. ¿Cómo cree que podemos mejorar en la prestación de servicios en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta?

27. ¿Qué sugerencias les haría a los funcionarios en la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta, con respecto a la comunicación con los usuarios?

Anexo C Formato de encuesta dirigida a funcionarios

Respetado(a) funcionario (a), lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, sus resultados permitirán mejorar de manera continua el desempeño y la calidad de los trámites y servicios ofertados por parte de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta, con el propósito de lograr una eficiente comunicación y fácil el acceso general a la información correspondiente.

Caracterización:

1. Nombre completo:

_____ -

2. ¿Qué edad tiene?

3. ¿Cuánto tiempo lleva en la entidad?

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 a 2 años
- c. De 2 a 3 años
- d. De 3 a 4 años
- e. Más de 5 años

4. ¿A qué género pertenece?

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a. Bachillerato
- b. Pregrado
- c. Postgrado
- d. Ninguna de las anteriores

6. ¿A qué dependencia del Área Metropolitana de Cúcuta pertenece?

Impacto del uso del lenguaje claro

7. ¿Cree que las instituciones del Estado se comunican en lenguaje claro?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

8. ¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta reduce errores y aclaraciones por parte del ciudadano?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

9. ¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta reduce costos administrativos y de operación para la entidad?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

10. ¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta promueve la transparencia y el acceso a la información pública por parte del ciudadano?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

11. ¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta reduce el uso de intermediarios en la gestión de trámites y servicios realizados por el usuario?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca

- e. Nunca
12. ¿Conoce la guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de planeación (DNP)
- a. Si,
 - b. No
13. ¿En el siguiente grupo de frases elige cuál considera que está redactada de forma clara?
- a. El sujeto será notificado.
 - b. Le avisaremos.
14. ¿En el siguiente grupo de frases elige cuál considera que está redactada de forma clara?
- a. Las condiciones para el pago del siniestro serán definidas por la aseguradora.
 - b. La aseguradora definirá las condiciones para el pago del siniestro.
15. ¿En el siguiente grupo de frases elige cuál considera que está redactada de forma clara?
- a. Es de aclararse al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrán vigencia anual y por tanto, al transcurrir el plazo podría presentar de forma reiterada las correspondientes evaluaciones.
 - b. En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarla nuevamente.
16. ¿En el siguiente grupo de frases elige cuál considera que está redactada de forma clara?
- a. En el evento en que su solicitud dé lugar a la apertura de una investigación administrativa, le comunicaremos para efectos de que si así lo considera, se haga parte de la misma para hacer valer sus derechos en los términos establecidos en la ley.
 - b. Si por su solicitud se determina la apertura de una investigación administrativa, le informaremos para que forme parte de la misma.

CONTENIDO

Lenguaje escrito

17. ¿Considera que la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta al comunicarse con el ciudadano convierte los conceptos técnicos en un lenguaje claro y sencillo, de fácil comprensión para el usuario?

- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
18. ¿Al momento de emitir una comunicación se basa en los pasos para escribir en lenguaje claro (organizar, escribir, revisar, validar) de la guía del lenguaje claro de los servidores públicos de Colombia?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
19. ¿Al momento de emitir una comunicación valida que el documento no contenga palabras complejas, que dificulte la comprensión del lector?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
20. ¿Considera que la redacción de los procedimientos de los trámites de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta facilita la lectura?
- a. Extremadamente fácil
 - b. Muy fácil
 - c. Fácil
 - d. Difícil
 - e. Muy difícil
 - f. No ha realizado trámites
21. ¿Considera que los documentos de respuesta a PQRS de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta contienen palabras difíciles de comprender?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
 - f. No ha realizado PQRS

22. ¿En los procedimientos de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta se puede identificar el paso a paso para culminar un trámite?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
23. ¿La información requerida en los trámites de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta es relevante para el desarrollo de una solicitud?
- Extremadamente relevante
 - Muy relevante
 - Relevante
 - Poco relevante
 - Nada relevante

Lenguaje Verbal

24. ¿Considera que el lenguaje utilizado por los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta facilita la comprensión del paso a paso del trámite a realizar a los usuarios?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
25. ¿Considera que el tono de la voz utilizado por los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta ayuda a mantener la atención y cercanía con el usuario?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
26. ¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta al expresarse vocalizan, hablan con una velocidad y un volumen apropiado?
- Siempre
 - Casi siempre

- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

Lenguaje No verbal

27. ¿Considera que la expresión de los ojos y el rostro de los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta al transmitir información relacionada con trámites y PQRS comunica credibilidad y confianza?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
28. ¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta reflejan comodidad, seguridad y confianza a través de la postura corporal y el movimiento de las manos durante la comunicación con el usuario?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Organización

29. ¿El orden y la estructura en que se presenta la información es clara para el usuario que realiza trámites ante la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

Estilo

30. En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy confuso y 5 es muy claro, seleccione cómo considera que es el lenguaje utilizado en las respuestas a PQRS de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta.
- a. 1

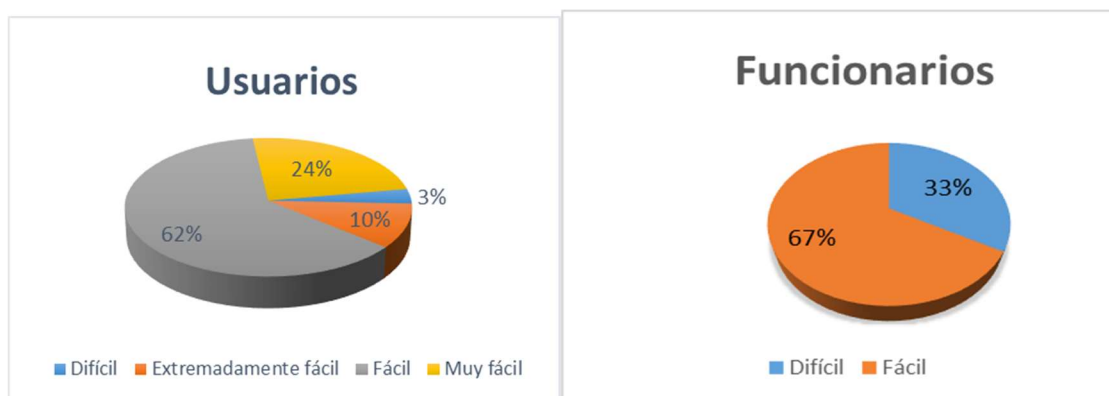
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

31. ¿Considera que los oficios de respuesta a PQRS emitidos por la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta tienen la extensión apropiada?
- a. Muy extenso
 - b. Extenso
 - c. Apropiado
 - d. Corto
 - e. Muy corto
32. ¿Considera que las palabras utilizadas por la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta son de fácil comprensión?
- a. Extremadamente fácil
 - b. Muy fácil
 - c. Fácil
 - d. Difícil
 - e. Muy difícil

Anexo D Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 1. Percepción de la lectura de los procedimientos de los trámites del AMC

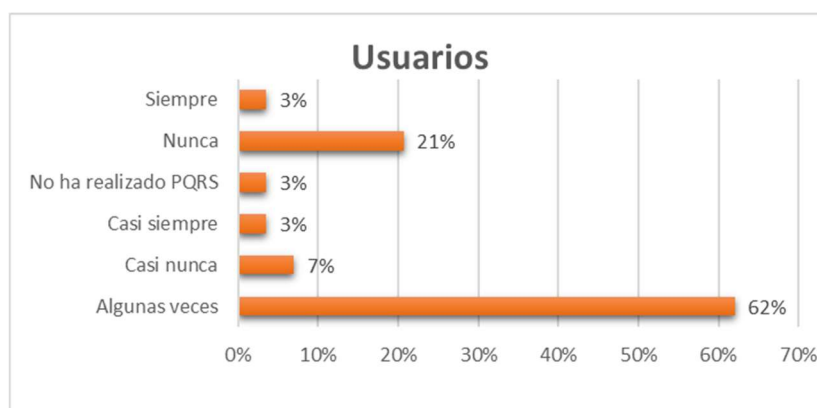
¿Considera que la redacción de los procedimientos de los trámites de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta facilita la lectura?



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Percepción de la dificultad de comprensión de los documentos de respuesta a PQRS según las palabras utilizadas

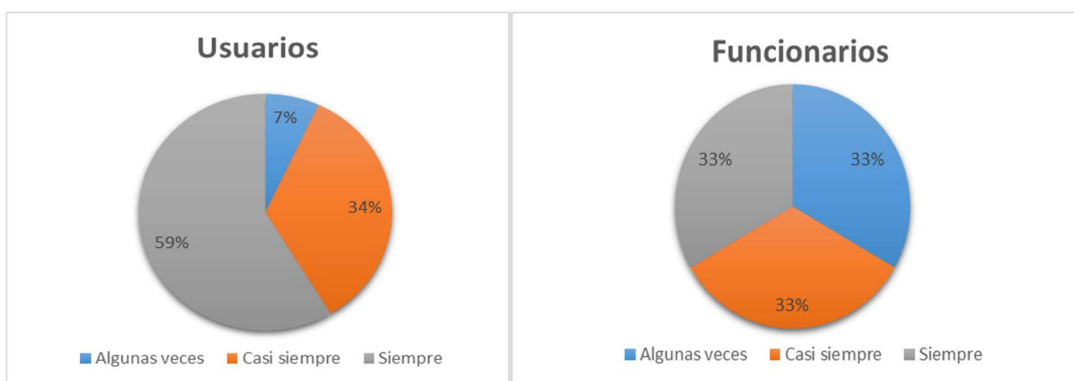
¿Considera que los documentos de respuesta a PQRS de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta contienen palabras difíciles de comprender?



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Identificación del paso a paso en los procedimientos del AMC para la culminación de un trámite.

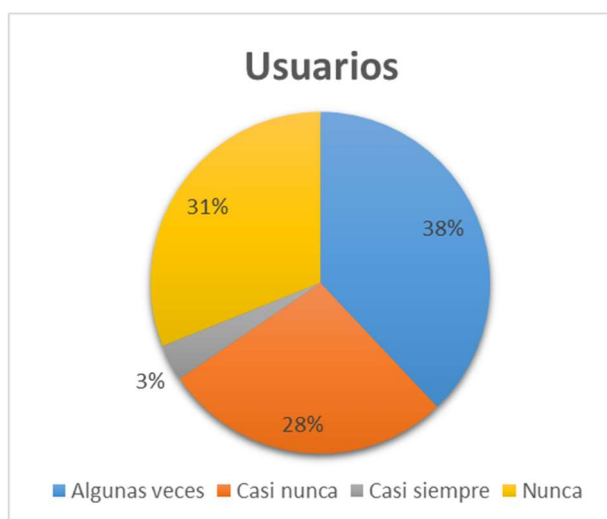
¿En los procedimientos de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta se puede identificar el paso a paso para culminar un trámite?



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Solicitud de ayuda para la comprensión de una comunicación.

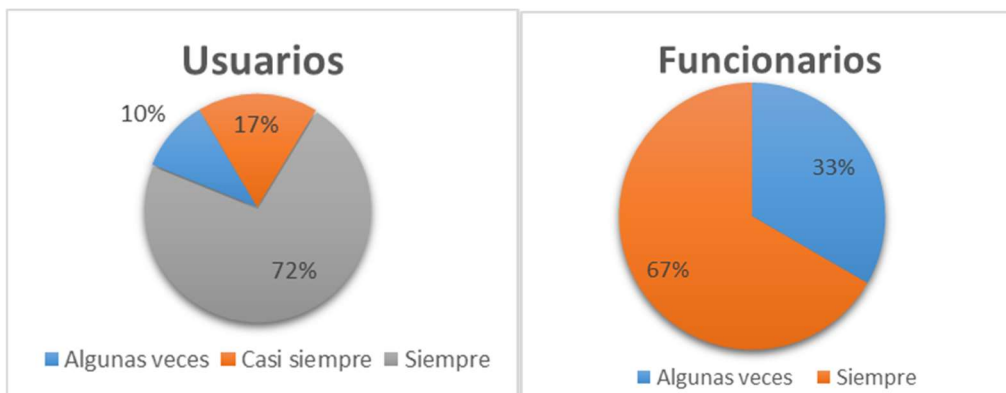
¿Recuerda haber pedido ayuda para entender el contenido de las comunicaciones de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Vocalización, velocidad y volumen al hablar de los funcionarios del AMC

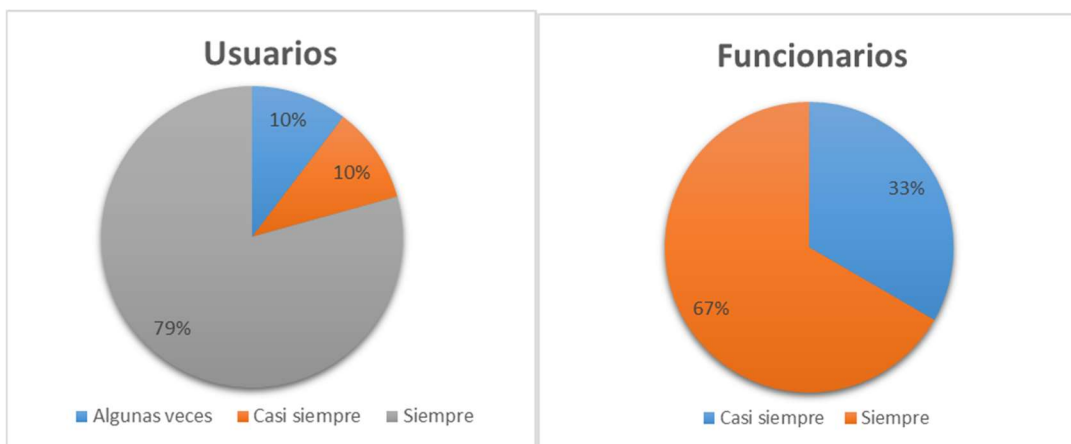
¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta al expresarse vocalizan, hablan con una velocidad y un volumen apropiado?



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Reflejo de comodidad, seguridad y confianza de los funcionarios del AMC durante la comunicación.

¿Considera que los funcionarios de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta reflejan comodidad, seguridad y confianza a través de la postura corporal y el movimiento de las manos durante la comunicación con el usuario?



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Orden y estructura de la información del AMC

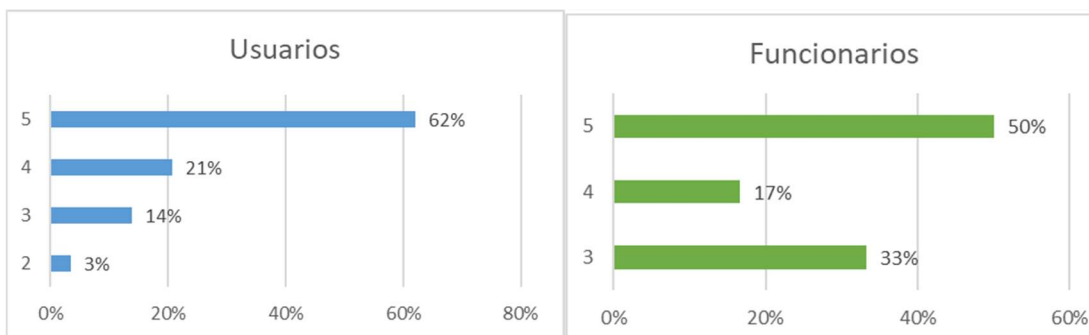
¿El orden y la estructura en que se presenta la información es clara para el usuario que realiza trámites ante la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Lenguaje utilizado en las respuestas a consultas ante el AMC

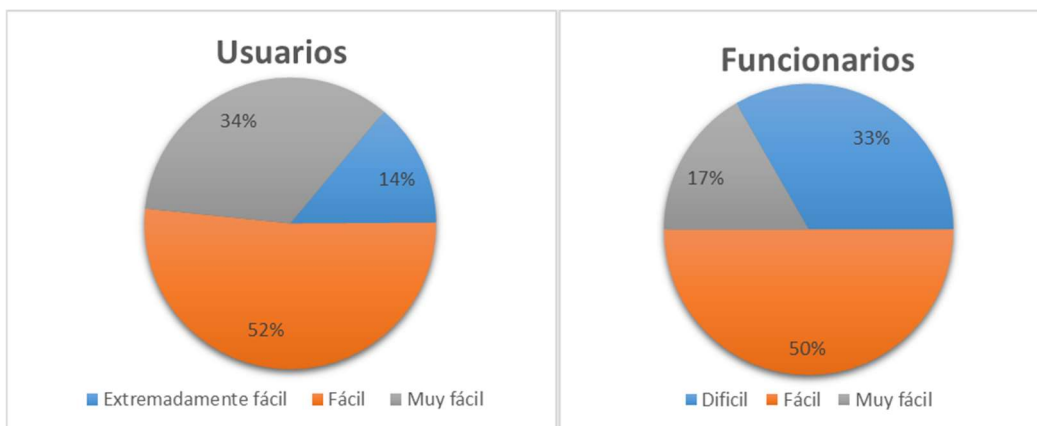
En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy confuso y 5 es muy claro
¿Cómo considera que ha sido el lenguaje utilizado en las respuestas al momento de realizar consultas a la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta?



Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Comprensión de las palabras utilizadas por la AMC

¿Considera que las palabras utilizadas por la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta son de fácil comprensión?

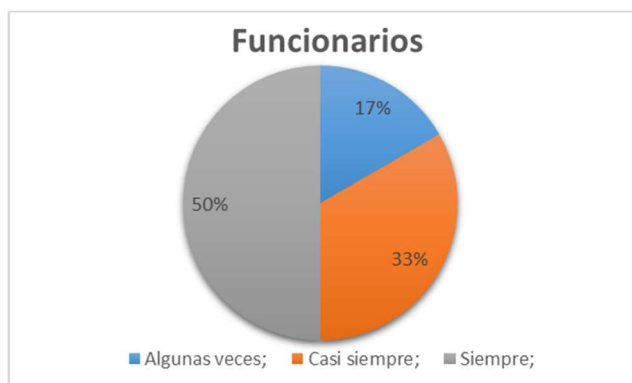


Fuente: Elaboración propia

Encuesta de funcionarios

Figura 10. Percepción de la comunicación en las instituciones del estado.

¿Cree que las instituciones del Estado se comunican en lenguaje claro?



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Percepción de reducción de errores y aclaración usando el lenguaje claro

¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta reduce errores y aclaraciones por parte del ciudadano?



Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Promoción de transparencia y acceso a la información.

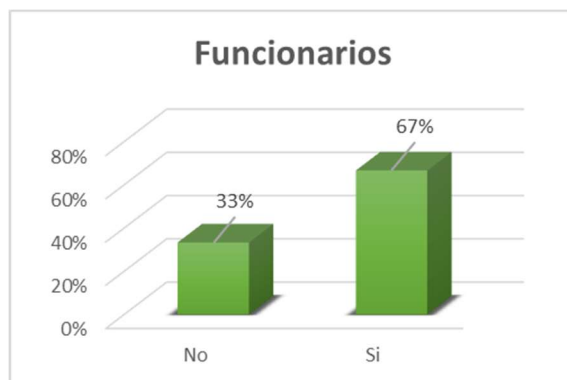
¿Considera que el uso de un lenguaje claro en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta promueve la transparencia y el acceso a la información pública por parte del ciudadano?



Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Conocimiento por parte de los funcionarios de la guía de lenguaje claro del DNP

¿Conoce la guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación (DNP)?



Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Aplicación de la guía de DNP en la emisión de comunicaciones

¿Al momento de emitir una comunicación se basa en los pasos para escribir en lenguaje claro (organizar, escribir, revisar, validar) de la guía del lenguaje claro de los servidores públicos de Colombia?



Fuente: Elaboración propia