

PROYECTO DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA  
PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y A LAS EMPRESAS, A NIVEL NACIONAL

Proceso: SCC N° 006-2020-PCM-PROMSACE

Consultoría: "Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional"

CUESTIONARIO ESTUDIO SERVICIO

**NOTA IMPORTANTE:**

El cuestionario propuesto ha sido elaborado pensando en aplicarlo a través de encuestas presenciales, en forma virtual o alguna otra metodología alterna (encuestas telefónicas).

Sí es importante indicar lo siguiente:

- Si se utiliza la encuesta presencial, la persona a entrevistar será la que sale de la entidad después de ser atendida.
- Si se utiliza la encuesta virtual u otra metodología alterna, la persona a entrevistar será alguna que haya recibido el servicio presencial en los últimos doce meses. Para esto se incorporaría una pregunta filtro inicial en la que se identifique y se permita participar a quienes cumplen con esta condición.

De emplearse esta última metodología (encuesta virtual u otra alterna) será necesario que el cliente nos proporcione email o teléfonos celulares de personas que hayan sido atendidas dentro de este periodo previsto.

Cuestionario N° \_\_\_\_\_

Ruta N°	<b>Grupo objetivo:</b> Hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad, que hayan realizado una gestión (personal, personal con fines de negocio o en representación a terceros)
---------	---

Buenos días / buenas tardes. Mi nombre es... soy proveedor de Datum Internacional, una empresa de investigación de mercados ubicada en la Av. Alberto del Campo, 429 Magdalena - Lima. En esta oportunidad estamos realizando un estudio cuya finalidad es conocer su opinión acerca de la atención recibida en esta entidad.

La encuesta es anónima, los resultados obtenidos serán trabajados en el Perú y usted no será vinculado con los resultados ni se brindará información personal sin su autorización.

El llenado de la encuesta es voluntario. Datum Internacional S.A. protegerá toda la información que usted brinda libremente, la cual incluye datos personales, y nos permitirá realizar la presente investigación, por lo que nos brinda su consentimiento por tiempo indefinido para tal efecto. Esta será utilizada únicamente para cumplir con esta tarea y la almacenaremos en nuestro banco de datos de encuestados. Para cualquier inquietud sobre sus datos personales, envíe una comunicación a [datospersonales@datum.com.pe](mailto:datospersonales@datum.com.pe)

**DATOS INICIALES**

**I. Datos de la entidad (Las preguntas 1,2, 3 y 4 de este bloque de datos estarán pre cargadas en el Dispositivo, no deberán ser ingresadas por el encuestador)**

1. Tipo de entidad 1: \_\_\_\_\_
2. Tipo de entidad 2: \_\_\_\_\_
3. Entidad visitada: \_\_\_\_\_
4. Dirección de sede: \_\_\_\_\_

**II. Turno**

1. Mañana
2. Tarde

**III. Fecha**

1. Día de aplicación de la encuesta \_\_\_\_ / 04 / 2021

IV. Hora

1. Hora de inicio de la encuesta \_\_\_\_\_
2. Hora de finalización de la encuesta \_\_\_\_\_

CUESTIONARIO FILTRO

A. ¿Acepta usted participar en este estudio? (Una respuesta)

1. Sí -----→(Continuar)
2. No ----→ (Agradecer, terminar, nuevo contacto)

B. ¿Cuántos años tiene? (Una respuesta)

\_\_\_\_\_ (Anotar la edad)

1. 18 a más años -----→ (Continuar)
2. Menos de 18 años -----→ (Agradecer, terminar, nuevo contacto)

**SOLO PARA LA ENCUESTA VIRTUAL**

C. En los últimos doce meses, ¿ha acudido a una entidad pública para realizar una gestión/trámite? (Una respuesta)

1. Sí -----→(Continuar)
2. No ----→ (Agradecer, terminar, nuevo contacto)

D. ¿Cuál es el principal motivo por la que acudió a esta entidad? (Una respuesta) (Mostrar tarjeta). Si la persona hizo varias gestiones, preguntar *¿cuál de ellas es la principal?*

1. Solicitud de información, consulta
2. Una gestión/trámites sin pago
3. Una gestión/trámite con un pago correspondiente a esa gestión
4. Reclamo
5. Revisión de estado de gestión
6. ¿Algún otro? (Especificar) \_\_\_\_\_
7. Solo un pago -----→ (Agradecer, terminar, nuevo contacto)
8. No hice ninguna gestión ----→ (Agradecer, terminar, nuevo contacto)

E. ¿La gestión que realizó fue personal o por encargo de terceros? (Mostrar tarjeta. Una respuesta)

1. Personal con fines personales
2. Personal con fines de negocios
3. Por encargo de terceros con fines personales
4. Por encargo de terceros con fines de negocio
5. ¿Algún otro? (Especificar) \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO PRINCIPAL

### PERCEPCIÓN GENERAL

Grado de satisfacción general

1. Pensando en la experiencia que acaba de tener hoy en... **(Mencionar entidad)** y utilizando la siguiente escala **(Mostrar tarjeta)**. Dígame ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención en general que le ofrecieron en...? **(Mencionar entidad. Una respuesta)**
  1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
2. ¿Cuál es el principal motivo por el que está ... **(Mencionar respuesta en Pgta 1)** con la atención que le ofrecieron en... **(Mencionar entidad)? (Una respuesta espontánea. Profundizar en el desarrollo de la respuesta)**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Escala de recomendación (Net Promoter Score)

3. En una escala de 1 al 10, donde 1 es “definitivamente no lo recomendaría” y 10 es “definitivamente sí lo recomendaría”, ¿qué tan probable es que usted recomiende a ... **(Mencionar entidad)** a un familiar o amigo? **(Mostrar tarjeta)**
  1. Definitivamente no lo recomendaría
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
  - 6.
  - 7.
  - 8.
  - 9.
  10. Definitivamente sí lo recomendaría

### TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN

Evaluaremos el trato que brindaron las personas con las que tuvo contacto o atendieron su gestión, requerimiento o consulta

4. Al llegar al establecimiento y antes de pasar a la ventanilla/módulo para ser atendido, ¿alguna persona le brindó orientación sobre su gestión/trámite? **(Una respuesta)**
  1. Sí -----→**(Continuar)**
  2. No ----→ **(Pasar a Pgta. 7)**
5. ¿Quién le brindó orientación antes de ser atendido en la ventanilla/módulo? **(Múltiples respuestas espontáneas)**
  1. Vigilante / personal de seguridad -----→**(Continuar)**
  2. Orientador (anfitrión/trabajador del módulo de orientación) ---→**(Continuar)**
  3. Una persona en la cola / un tramitador -----→ **(Pasar a Pgta. 7)**Otro **(Especificar)** \_\_\_\_\_ -----→ **(Pasar a Pgta. 7)**

**NOTA:** Aplicar Pgta. 6 en función solo a las respuestas que aplican de la Pgta. 5, según corresponda.

6. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la orientación proporcionada por ...? **(Mencionar a cada persona con la que tuvo contacto en Pgta. 5, en forma individual. Una respuesta por cada persona evaluada) (Mostrar tarjeta)**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho/ ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Vigilante / personal de seguridad	1	2	3	4	5
Orientador (anfitrión/ trabajador del módulo de orientación)	1	2	3	4	5

#### A todos

Evaluremos ahora a la persona que atendió su gestión o trámite en ventanilla o en el módulo de atención

7. Respecto al trato del trabajador que lo atendió, ¿se sintió conforme con la forma de saludar? **(Una respuesta)**
1. Sí, estoy conforme con el saludo
  2. No, no estoy conforme con el saludo
  3. No me saludó
8. ¿Qué tanto interés demostró el trabajador por atenderlo? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Mucho interés
  2. Algo de interés
  3. Ni algo de interés / ni poco interés
  4. Poco interés
  5. Ningún interés
9. Respecto al trato del trabajador que lo atendió, ¿se sintió conforme con la forma de despedirse? **(Una respuesta)**
1. Sí, estoy conforme con la despedida
  2. No, no estoy conforme con la despedida
  3. No se despidió
10. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está respecto al trato que le brindó el trabajador que lo atendió? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
11. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la rapidez del trabajador para atender su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
12. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el nivel de conocimiento y capacidad del trabajador para llevar a cabo su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

13. Por lo que pudo observar o sentir durante la atención a su gestión/trámite, ¿sintió que el trabajador lo atendió mejor que a otras personas, lo trató igual que a otras personas o sintió que lo atendió peor que a otras personas? **(Una respuesta)**
1. Mejor que a otras personas
  2. Igual que a otras personas
  3. Peor que a otras personas
  4. No me percaté
14. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

### INFORMACIÓN

Evaluremos la información que buscó y/o le proporcionaron durante su atención

15. Antes de venir a esta entidad, ¿buscó información sobre la gestión/trámite que vino a realizar? **(Una respuesta)**
1. Sí -----→ **(Continuar)**
  2. No ----→ **(Pasar a Pgta. 18)**
16. ¿Qué fue lo primero que hizo para encontrar información sobre la gestión que vino a realizar?, ¿hizo alguna otra cosa para buscar información?, ¿algo más? **(Múltiples respuestas espontáneas. No leer ni sugerir alternativas de respuesta. Anotar primera y otras respuestas)**

	Primera	Otras
Pregunté a amigos y familiares	1	1
Busqué en redes sociales	2	2
Busqué en Internet a través de páginas del Estado	3	3
Busqué en Internet a través de páginas no oficiales	4	4
Llamé a la entidad por teléfono a pedir información	5	5
Vine a pedir información	6	6
Leí el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)	7	7
Otro <b>(Especificar)</b> _____		
Otro <b>(Especificar)</b> _____		

17. ¿Qué tan accesible le pareció la información que buscó antes de realizar su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy accesible
  2. Accesible
  3. Ni accesible / ni inaccesible
  4. Inaccesible
  5. Muy inaccesible

### A todos

18. Cuando estuvo con el trabajador que lo atendió, ¿solicitó o le proporcionaron algún tipo de información respecto de su gestión/trámite? **(Una respuesta)**
1. Sí, solicité información -----→ **(Continuar)**
  2. Sí, el trabajador me brindó información ----→ **(Continuar)**
  3. No solicité, ni me brindaron información ----→ **(Pasar a Pgta. 21)**

19. ¿Qué tanto interés mostró el trabajador para explicarle y que lo entienda al momento de proporcionarle la información? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy interesado
  2. Interesado
  3. Ni interesado / ni desinteresado
  4. Desinteresado
  5. Muy desinteresado
20. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la sencillez y claridad de la explicación del trabajador al momento de proporcionarle la información? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

**A todos**

21. En esta ocasión, ¿hizo uso o no hizo uso del buzón de sugerencias? **(Una respuesta)**
1. Sí hizo uso
  2. No hizo uso
22. Y, en esta ocasión, ¿hizo uso o no hizo uso del libro de reclamaciones para anotar algún reclamo? **(Una respuesta)**
1. Sí hizo uso
  2. No hizo uso

**TIEMPO**

Conoceremos los tiempos de desplazamiento, espera y atención para la gestión realizada

23. Antes de dirigirse a esta entidad donde hizo su gestión/trámite, ¿dónde se encontraba? **(Una respuesta)**
1. Casa, lugar donde vive
  2. Trabajo
  3. Instituto, universidad, centro de estudios
  4. Centro comercial
  5. Casa de un familiar o amigo
- Otro lugar **(Especificar)** \_\_\_\_\_

24. ¿Cuánto tiempo le ha tomado...? **(Completar cada frase)**

	Minutos
Llegar desde el lugar de donde salió <b>(Mencionar respuesta en Pgta. 23)</b> hasta llegar a la <b>(Mencionar entidad. Considerar solo trayecto de ida)</b>	
Esperar en la cola, antes de ingresar al local <b>(cola fuera del local)</b>	
Esperar desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención/ventanilla <b>(Espera dentro del local. No se cuenta la entrega de ticket en orientación, sino el tiempo total hasta que el trabajador lo atiende)</b>	
La atención que le han dado en el módulo/ventanilla	

25. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el tiempo de espera desde que llegó a la entidad hasta ser atendido, es decir, el tiempo que esperó en la cola fuera y dentro del local? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
26. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el tiempo que duró la atención de su gestión con el trabajador en el módulo de atención/ ventanilla? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

### RESULTADO DE LA GESTIÓN/ENTREGA

Evaluremos el resultado de la gestión realizada en esa ocasión y documentación solicitada

27. ¿Cuál es el estado actual de su gestión/trámite que hizo? **(Una respuesta) (Leer alternativas)**
1. Hoy se hizo/se terminó la gestión
  2. Tiene que regresar a la misma entidad para terminar/continuar con la gestión
  3. Tiene que ir a otra entidad para terminar/continuar la gestión
28. Para realizar esta gestión/trámite, ¿cuántas veces ha venido a esta entidad? **(Una respuesta)**  
\_\_\_\_\_ **(La respuesta debe ser mayor a cero)**
- Si la respuesta es 2 veces o más ----→ **(Continuar)**
  - Si la respuesta es 1 (una vez) -----→ **(Pasar a Pgta. 30)**
29. ¿Hace cuánto tiempo empezó con esta gestión/trámite? **(Una respuesta espontánea. Indicar que se consulta por la gestión/trámite realizado)**  
\_\_\_\_\_ **(Especificar la cantidad de tiempo y la temporalidad. Ejemplo: 15 días, 2 semanas, etc.)**

### A todos

30. Tomando en cuenta todo el proceso de su gestión/trámite realizado, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
31. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la cantidad de pasos requeridos para completar su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

32. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el resultado de su gestión/trámite realizado? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho
33. ¿Hizo algún pago por la gestión/trámite realizado? **(Una respuesta)**
1. Sí hice un pago -----→ **(Continuar)**
  2. No hice ningún pago ----→ **(Pasar a Pgta. 35)**
34. ¿Consideras que el monto pagado por la gestión/trámite es elevado o es justo? **(Una respuesta)**
1. Elevado
  2. Justo
  3. No sabe

#### ACCESIBILIDAD

Otros canales utilizados y expectativas

35. Durante la pandemia de la COVID 19, ¿ha realizado gestiones/trámites a través de la página web y/o aplicaciones (app) de entidades públicas? **(Una respuesta)**
1. Sí ha realizado a través de la página web -----→ **(Pasar a Pgta. 37)**
  2. Sí ha realizado a través de aplicativos (app) ----→ **(Pasar a Pgta. 37)**
  3. No ha realizado -----→ **(Continuar)**
  4. No conozco la web / app / no sé si tiene -----→ **(Pasar a Pgta. 42)**
36. ¿Cuál es la principal razón por la que no ha realizado gestiones/trámites a través de la página web o aplicaciones (app) de entidades públicas? **(Una respuesta espontánea. No leer ni sugerir alternativas de respuesta. Profundizar en el desarrollo de la respuesta)**
1. No confío que se haga el trámite
  2. No es seguro, pueden filtrarse mis datos
  3. Es muy complicado su manejo
- Otro **(Especificar):** \_\_\_\_\_  
**Después de aplicar la Pgta. 36, pasar a Pgta. 42**
37. Durante la pandemia de la COVID 19, ¿cuál es la última entidad pública a la que ingresó vía página web o por aplicativo para realizar algún trámite o gestión? **(Una respuesta espontánea. Anotar claramente el nombre)**
- \_\_\_\_\_
97. No he ingresado/ utilizado página web o app--→ **(Pasar a Pgta. 42)**
  98. No recuerdo -----→ **(Pasar a Pgta. 42)**
38. ¿Cuál fue el trámite o gestión realizado a través de la página web o aplicación (app) de esta entidad pública? **(Una respuesta espontánea. Anotar claramente el trámite o gestión)**
- \_\_\_\_\_
98. No recuerdo -----→ **(Pasar a Pgta. 42)**
39. Y, ¿el trámite o gestión que hizo por la página web o aplicación (app) de la entidad pública terminó en ese momento o aún quedó pendiente de terminar? **(Una respuesta)**
1. Terminó en ese momento
  2. Quedó pendiente de terminar
  3. No recuerda

40. ¿El trámite o gestión lo hizo en una computadora o laptop o a través de un teléfono celular? **(Una respuesta)**
1. En una computadora o laptop
  2. A través de un teléfono celular
  3. No recuerda
41. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el resultado de su gestión/trámite realizado por la página web o aplicación (app) de esta entidad pública? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Muy satisfecho
  2. Satisfecho
  3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
  4. Insatisfecho
  5. Muy insatisfecho

**A todos**

42. Si pudiera elegir, ¿de qué manera preferiría realizar sus gestiones con entidades públicas? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. De manera presencial (acudir a las oficinas)
  2. Vía telefónica (por teléfono)
  3. De manera virtual: a través de una página web
  4. De manera virtual: a través de un aplicativo para celular (App)

**43. ¿Con qué frecuencia usa Internet? (Mostrar tarjeta) (Una respuesta)**

1. Todos los días de la semana
2. Entre 4 y 6 días a la semana
3. Entre 1 y 3 días a la semana
4. No uso Internet --> **(Pasar a la Pgta. 45)**

44. ¿En el último año (últimos 12 meses), ha realizado ... **(Leer cada actividad) por internet? (Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**

	Sí, con mucha frecuencia	Sí, con cierta frecuencia	Sí, pero muy poco	No he realizado
Compras de productos y / o servicios	1	2	3	4
Gestiones en entidades del Estado	1	2	3	4
Reservas en hoteles, restaurantes, vuelos	1	2	3	4
Transacciones con bancos	1	2	3	4
Solicitud servicios de taxi y / o transporte	1	2	3	4

**A todos**

**CONFIANZA EN LA ENTIDAD PÚBLICA**

Percepción que se tiene de la entidad, generada a partir de la atención recibida

45. ¿Qué tanto confía en la entidad donde realizó su gestión/trámite? **(Una respuesta) (Mostrar tarjeta)**
1. Confía mucho
  2. Confía
  3. Ni confía / ni desconfía
  4. Desconfía
  5. Desconfía mucho
46. ¿Cuál es el principal motivo por el que... **(Mencionar respuesta en Pgta. 45) en esta entidad? (Una respuesta espontánea. Profundizar en el desarrollo de la respuesta)**

---



---

#### PREGUNTAS FINALES DE VALORACIÓN GENERAL

47. Considerando su experiencia con esta gestión/trámite, ¿cuál es el aspecto que más valora de esta entidad? **(Una respuesta espontánea. No leer ni sugerir alternativas de respuesta. Profundizar en el desarrollo de la respuesta)**
1. Buen trato / atención del trabajador
  2. El tiempo de la gestión
  3. La información que me proporcionaron
  4. El proceso de atención (los pasos a seguir, la orientación)
  5. El resultado de la gestión
  6. La confianza que me generó el trabajador
  7. La infraestructura de la entidad
  8. Diversidad de canales de atención (ventanillas, Internet, varias oficinas de atención)
  9. Acceso a los documentos que solicitan
- Otro \_\_\_\_\_
48. Con su experiencia con esta gestión, ¿cuál es el aspecto que cree que se debería mejorar en esta entidad? **(Una respuesta espontánea. No leer ni sugerir alternativas de respuesta. Profundizar en el desarrollo de la respuesta)**
1. El trato / atención que ofrecen al público
  2. El tiempo de la gestión
  3. La disponibilidad de información
  4. El proceso de atención
  5. La claridad de la información
  6. El estado y las condiciones de la infraestructura de la entidad
  7. La diversidad de canales de atención (ventanillas, Internet, varias oficinas de atención)
  8. La cantidad de documentos solicitados
  9. Ampliar los horarios de atención
- Otro \_\_\_\_\_

#### PREGUNTAS DATOS DE LA PERSONA

49. Sexo **(Por observación)**
1. Masculino
  2. Femenino
50. ¿Cuál es el máximo grado de educación que ha realizado? **(Mostrar tarjeta)**
1. Sin educación / educación inicial
  2. Primaria incompleta / completa / secundaria incompleta
  3. Secundaria completa / superior técnico incompleta
  4. Superior técnico completa
  5. Superior universitaria incompleta
  6. Superior universitaria completa
  7. Post-grado universitario
51. ¿Cuál es su ocupación principal? **(Mostrar tarjeta)**
1. Estudiante
  2. Ama de casa
  3. Trabajador independiente
  4. Trabajador dependiente público
  5. Trabajador dependiente privado
  6. Empresario
  7. Jubilado
  8. Desocupado

## DETERMINACIÓN DEL NSE 2020

**(LEER)** Con la finalidad de agrupar sus respuestas con las de otras personas de similares características a las de usted, nos gustaría que responda a las siguientes preguntas **referentes al jefe de hogar**:

**El JEFE DE HOGAR es aquella persona, hombre o mujer, de 15 a más, que aporta MÁS económicamente en casa o toma las decisiones financieras de la familia, y vive en el hogar. HOGAR: conjunto de personas que, habitando en la misma vivienda, preparan y consumen sus alimentos en común.**

52. ¿Cuál es el último año o grado de estudios y nivel que aprobó el jefe de hogar? (**Aclarar “completa o incompleta”.** **Una respuesta**)

1. Sin educación / educación inicial/primaria incompleta
2. Primaria completa / secundaria incompleta
3. Secundaria completa / superior técnico incompleta
4. Superior técnico completa
5. Superior universitaria incompleta / completa
6. Post-grado universitario

53. ¿El jefe del hogar se encuentra afiliado a un seguro privado de salud o EPS? (**Una respuesta**)

1. Sí
2. No

54. ¿Cuál de estos bienes tiene en su hogar que estén funcionando? (**Leer los bienes. Una respuesta por cada uno de ellos**)

	Sí	No
Computadora, laptop en funcionamiento	1	2
Lavadora en funcionamiento	1	2
Horno microondas en funcionamiento	1	2
Refrigeradora / congeladora en funcionamiento	1	2

55. ¿Cuál de estos servicios tiene en su hogar? (**Leer los servicios. Una respuesta por cada uno de ellos**)

	Sí	No
Televisión por cable	1	2
Internet (sin compartir por el celular)	1	2

56. ¿Cuáles de los siguientes bienes o servicios tiene en su hogar que esté usando? (**Leer los bienes. Una respuesta por cada uno de ellos**)

	Sí	No
Auto y / o camioneta para uso particular	1	2
Servicio doméstico en el hogar pagado ( <b>Mínimo que vaya al hogar una vez por semana</b> )	1	2

57. ¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda? (**Considerar área construida. Una respuesta**)

1. Tierra / otro material (arena y tablonos sin pulir)
2. Madera (entablados) / tapizón
3. Cemento sin pulir o pulido
4. Láminas asfálticas o similares / vinílicos, mosaico o similares / laminado tipo madera / losetas / terrazos / mayólicas / cerámicos
5. Parquet o madera pulida y similares / porcelanato / alfombra / mármol

58. ¿El material predominante de las paredes es ladrillo o bloque de cemento? **(Una respuesta)**
1. Sí
  2. No
59. ¿Cuál es la condición de los servicios higiénicos en su hogar? **(Mencionar alternativas. Una respuesta)**
1. No tiene baño / si tiene baño, pero no está conectado a una red pública
  2. Baño compartido fuera de la vivienda **(Ejemplo: quintas, corralones, cuartos con baño compartido, etc.)**
  3. Baño dentro de la vivienda

#### DATOS DEL ENCUESTADOR

Nombre del entrevistado \_\_\_\_\_  
Teléfono fijo o celular **(para supervisión)** \_\_\_\_\_

Proveedor \_\_\_\_\_  
Nº DNI del proveedor \_\_\_\_\_

#### Tipo de verificación

1. Presencial
2. Telefónica
3. Sin verificación

Verificador \_\_\_\_\_  
Nº DNI del verificador \_\_\_\_\_

**Muchas gracias!!!**

