1. **RESULTADOS**
   1. **Servicio de Emisión de Viabilidad Técnica**

Para la evaluación del status actual del servicio de Emisión de Viabilidad Técnica, se realizaron encuestas personalizadas a la ciudadanía; con el fin de poder recabar posibles oportunidades de mejora. La información obtenida de fuentes externas, ciudadanos que utilizaron este servicio, contempla información referente a los trámites de:

* Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia
* Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas
* Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB
* Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo.
  + 1. **Tabulación de resultados de la evaluación externa**

Del ejercicio de levantamiento de información realizado entre la consultora y los responsables asignados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se obtuvieron 7 encuestas provenientes de la ciudadanía, es importante mencionar que los resultados se encuentran tabulados en función de las encuestas enviadas de forma física y de las encuestas que fueron aplicadas de forma digital en los casos que se tuvo que contactar a los ciudadanos para que completen la misma, cabe mencionar que la fecha de corte establecida por las partes para la entrega de las encuestas fue 01 de mayo de 2017, sin embargo por solicitud del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se recibieron hasta el día 09 de mayo de 2017, por tanto encuestas entregadas posterior a esa fecha no fueron tomas en consideración para la elaboración de este informe.

En función de lo que antecede se detalla el resumen de las encuestas recibidas formalmente y utilizadas para este estudio:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Nombres y Apellidos** |
| 1 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas. | Kelvin Omar Aguirre Freire |
| 2 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas. | Leonardo Francisco Coloma Casañas |
| 3 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas. | Martha Isabel Sango |
| 1 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia | Diego Fernando Febres Carreño |
| 2 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia | Francisco Xavier Segovia Moreno |
| 1 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB | Christian Herrera |
| 1 | Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo. | Madelaine Jenny Zurita Villavicencio |

* + - 1. **Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% del público objetivo encuestado califica como muy buena y buena la infraestructura y sus características de accesibilidad existentes.

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% del público objetivo encuestado califica como muy bueno el equipamiento usado para la realización del trámite en las instalaciones municipales.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% del público objetivo encuestado califica como muy buena la calidad de información que se entrega por parte de los servidores municipales para la realización del trámite de Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia, mientras que el 50% lo califica como bueno.

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el 50% del público objetivo encuestado califica como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar este trámite, mientras que el 50% lo califica como bueno.

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califica como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite de Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia.

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califica como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite, mientras que el 50% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califica como excelente la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal del municipio, mientras que el 50% lo califica como muy buena.

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califica como muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite.

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como muy buena la tecnología utilizada por el municipio para realizar este trámite.

* + - 1. **Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a la ciudadanía, de las cuales se ha obtenido la siguiente información:

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% del público objetivo encuestado califica como muy buena la infraestructura y sus características de accesibilidad existentes.

Gráfico 11.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% del público objetivo encuestado califica como muy bueno el equipamiento usado para la realización del trámite en las instalaciones municipales, mientras que el 33% lo percibe como bueno.

Gráfico 12.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% del público objetivo encuestado califica como buena la calidad de información que se entrega por parte de los servidores municipales para la realización de este trámite, mientras que el 33% lo califica como muy bueno.

Gráfico 13.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el 33% del público objetivo encuestado califica como muy buena, buena y regular respectivamente la cantidad de tiempo que toma para realizar este trámite.

Gráfico 14.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califica como buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite, mientras que el 33% considera regular la cantidad de pasos a seguir.

Gráfico 15.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califica como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite.

Gráfico 16.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califica como excelente la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal del municipio, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 17.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califica como muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite, y el 33% lo califica como excelente.

Gráfico 18.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como muy buena la tecnología utilizada por el municipio para realizar este trámite.

* + - 1. **Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a la ciudadanía, de las cuales se ha obtenido la siguiente información:

Gráfico 19.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como excelente la infraestructura y las características de accesibilidad existentes en la institución.

Gráfico 20.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como muy bueno el equipamiento usado para la realización del trámite en las instalaciones municipales, debe considerarse que es una perspectiva ajena al uso del mismo.

Gráfico 21.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como muy buena la calidad de información que se entrega por parte de los servidores municipales para la realización de este trámite.

Gráfico 22.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como buena, la cantidad de tiempo que toma para realizar este trámite.

Gráfico 23.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el ciudadano encuestado califica como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite.

Gráfico 24.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el ciudadano encuestado califica como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite.

Gráfico 25.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como muy buena la atención entregada por parte del personal del municipio.

Gráfico 26.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite.

Gráfico 27.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como buena la tecnología utilizada por el municipio para realizar este trámite.

* + - 1. **Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo.**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a la ciudadanía, de las cuales se ha obtenido la siguiente información:

Gráfico 28.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como regular la infraestructura y las características de accesibilidad, iluminación y mobiliario existente en la institución.

Gráfico 29.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como muy bueno el equipamiento usado para la realización del trámite en las instalaciones municipales.

Gráfico 30.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el ciudadano encuestado califica como muy buena la calidad de información que se entrega por parte de los servidores municipales para la realización de este trámite.

Gráfico 31.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como muy buena, la cantidad de tiempo que toma para realizar este trámite.

Gráfico 32.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el ciudadano encuestado califica como buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite, incurrido por exceso de tiempo y documentos para la generación del trámite.

Gráfico 33.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el ciudadano encuestado califica como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite.

Gráfico 34.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como excelente la atención entregada por parte del personal del municipio.

Gráfico 35.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como excelente el número de personal asignado para atender el trámite.

Gráfico 36.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el ciudadano encuestado califica como muy buena la tecnología utilizada por el municipio para realizar este trámite.

* + 1. **Resumen de resultados**

Se procedió con la evaluación externa del servicio de emisión de Viabilidad Técnica, con la información levantada en los trámites de:

* Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia
* Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas
* Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo.
* Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB

De los cuales se pudo obtener un total de 7 encuestas; los datos mantienen cierta similitud en algunos de los aspectos por lo cual se procederá a realizar el análisis de sus resultados de forma conjunta.

**Infraestructura**

El público objetivo encuestado califica con un promedio de 7, equivalente a muy bueno, las características de la infraestructura y espacio físico destinado para los usuarios, iluminación, ventilación, consideraciones como detalles de accesibilidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que se cuenta.

**Equipamiento**

Los encuestados califican con un promedio de 7, equivalente a muy bueno, el estado del equipamiento que dispone la institución para brindar el servicio de emisión de viabilidad técnica a la ciudadanía.

**Información**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se obtiene una calificación de 7, equivalente a muy bueno, al componente relacionado con el contenido del servicio prestado por los servidores a la ciudadanía, cabe recalcar que dentro de este criterio se aprecia el conocimiento de los funcionarios como uno de los puntos más relevantes de forma positiva en la evaluación. Sin embargo, es necesario hacer énfasis en el tiempo que toma la realización de estos trámites y el número de pasos requeridos, lo cual impacta directamente en la satisfacción del ciudadano sobre los trámites realizados.

**Talento Humano**

El púbico objetivo encuestado considera en promedio un valor de 8, correspondiente a muy bueno, y nivel de atención recibido por parte de los servidores municipales y la cantidad de personal disponible para la atención de sus trámites.

**Tecnología**

El público objetivo de la encuesta califica con un promedio de 7, equivalente a muy buena la tecnología utilizada para la atención de sus trámites. Se puede resumir que interpretan que la tecnología utilizada para sus trámites es la adecuada.

* + 1. **Resumen de calificación**

A continuación se resume el resultado obtenido por fuentes externas, para los componentes del servicio de emisión de Viabilidad Técnica. Para esta evaluación se obtuvo información de los trámites de: Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia y Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Evaluación Externa** |
| Infraestructura | 7 |
| Equipamiento | 7 |
| Información | 7 |
| Talento Humano | 8 |
| Tecnología | 7 |

* + 1. **Gráfico de resultados**

Gráfico 37.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* En promedio los resultados de la evaluación de los componentes para la prestación del servicio de “Emisión de viabilidad técnica” realizada a los ciudadanos, se encuentran con calificación de “Muy Bueno”, es decir, no requerirían de alguna mejora inmediata en ninguno de los componentes; sin embargo, hay que tener en cuenta la revisión de los componentes en el corto plazo para llegar a brindar este servicio con Excelencia.
* Aunque en promedio la infraestructura tenga una calificación de muy bueno, la prestación del servicio de “Emisión de viabilidad técnica” al ser realizada en diferentes ubicaciones físicas, genera a la ciudadanía la necesidad de buscar una oficina diferente cada vez que realiza un trámite.
* Los resultados del componente de “Información” en todas las encuestas no obtuvo una calificación satisfactoria, especialmente en la evaluación de los tiempos y pasos que tiene que realizar el ciudadano por el trámite, por lo tanto, correspondería al componente con mayor oportunidad de mejora.
  + 1. **Recomendaciones**
* Se recomienda realizar encuestas con mayor especificidad con el objeto de evaluar con más precisión los componentes a ser mejorados.
* Se recomienda la automatización del servicio de “Emisión de viabilidad técnica”, puesto que mejoraría especialmente para el ciudadano los tiempos y pasos para la realización de un trámite, evitando además la presencia del ciudadano en búsqueda de un área o servidor municipal específico.
  1. **Servicio Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas (LMU)**

Como parte del proyecto “Consultoría para la determinación del Modelo de Prestación de Servicio y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”. La consultora MRProcessi en colaboración de la Secretaría de Planificación del MDMQ, se realizaron encuestas externas con el objeto de evaluar la percepción del Ciudadano con respecto al servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, de acuerdo a lo planificado.

Cabe destacar que para la evaluación externa se tomó como universo el valor de la muestra obtenido de acuerdo a la fórmula del cálculo de muestra utilizado, donde los valores de la demanda estimada fueron recolectados conjuntamente con las Administraciones Zonales y responsables de cada trámite en el MDMQ, este cálculo se lo realizó para cada uno de los trámites que se ofrecen dentro del servicio Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas como se muestra en la Tabla a continuación.

* + 1. **Tabulación de resultados de la evaluación externa**

Se entregó las encuestas externas a los ciudadanos que acudieron a las Administraciones Zonales con quien se trabajó en el levantamiento y mejora de los procesos asociados del servicio como son: Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, Administración Zonal Tumbaco, Administración Zonal La Delicia y Administración Zonal La Mariscal.

Entre los ciudadanos que participaron en la encuesta, se encuentran:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Nombres y Apellidos** |
| 1 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Roberto Espinoza |
| 2 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Cristina Elízabeth Flores Mier |
| 3 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Jacqueline Andrade |
| 4 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Gladys Janet Lascano |
| 5 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Arq. Arturo Paredes |
| 6 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Marianela Rivadeneira |
| 7 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Jairo Morales |
| 8 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Rolando Horacio Lara Gutierrez |
| 9 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Pablo Mijail Bolaños Osorio |
| 10 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria. | Marco Antonio Naranjo Córdova |
| 1 | LMU-10 Urbanizaciones | Arq. Paola Ruiz M. |
| 1 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Nestor Román Bolaños |
| 2 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Orlando Eduardo Nuñez |
| 3 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Christian Ivan Ortiz Rodriguez |
| 4 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | María José Reinoso Ramirez |
| 5 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Diego Crespo |
| 6 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Jorge Puente |
| 7 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Fausto Tejada |
| 8 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Francisco Sanchez |
| 9 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Henry Echeverría |
| 10 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Bolivar Poladines |
| 1 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Edgar Andres Borja Pallasco |
| 2 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | José Pillajo |
| 3 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Mario Tuquérez |
| 4 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Marcelo Calapaqui Aguirre |
| 5 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Edison Arias |
| 1 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Elsa Diaz Suntaxi |
| 2 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Sergio Fernando Mora P. |
| 3 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Dra. Gladis Patricia Méndez U. |
| 4 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Anixa Georgina Albuja Morales |
| 5 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Manuel Mesias Oña Heredia |
| 6 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Mariana Pastrano |
| 7 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Francisco Andrade |
| 8 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Edmundo Carvajal |
| 9 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Héctor Guachamboza |
| 10 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Antonella Sanchez |
| 11 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Fernando Villacis |
| 12 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Paul Gachet Giacometti |
| 13 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes. | Carolina Serrano |
| 14 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes. | Yaleria Maldonado |
| 1 | LMU-40 Instalación de redes de servicio nueva y modificada. | Carlos Manuel Suasnavas Játiva |
| 2 | LMU-40 Instalación de redes de servicio nueva y modificada. | Víctor Enrique Gonzalez Almeida |
| 3 | LMU-40 Instalación de redes de servicio nueva y modificada. | Mauricio Caisapanta |
| 4 | LMU-40 Instalación de redes de servicio nueva y modificada. | Fernando Hidalgo Jarrín |
| 5 | LMU-40 Instalación de redes de servicio nueva y modificada. | Alexandra Moreno |
| 1 | LMU-41 Publicidad Exterior | Álvaro Cobo |
| 2 | LMU-41 Publicidad Exterior | Rodrigo Ledesma |
| 3 | LMU-41 Publicidad Exterior | Albafito Soud S. |
| 4 | LMU-41 Publicidad Exterior | María Geraldo |
| 5 | LMU-41 Publicidad Exterior | Ruth Quintana |
| 6 | LMU-41 Publicidad Exterior | Verdesoto Acosta Rene |
| 7 | LMU-41 Publicidad Exterior | Editie Vizhóray |
| 8 | LMU-41 Publicidad Exterior | German López Ch. |
| 9 | LMU-41 Publicidad Exterior | Roció Soria del Hierro Morales |
| 10 | LMU-41 Publicidad Exterior | Nieto Morales Lavra |
| 11 | LMU-41 Publicidad Exterior | Pedro González |
| 12 | LMU-41 Publicidad Exterior | Cristina |
| 13 | LMU-41 Publicidad Exterior | María Simbaña |
| 14 | LMU-41 Publicidad Exterior | Karen Cruz |
| 15 | LMU-41 Publicidad Exterior | David Zumárraga |
| 16 | LMU-41 Publicidad Exterior | Juan Carlos Cevallos |
| 17 | LMU-41 Publicidad Exterior | Marina Moreno |
| 18 | LMU-41 Publicidad Exterior | Esteban Regalado |

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria.**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como muy bueno el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual considera que es bueno y por ultimo con un porcentaje del 20% que lo considera excelente.

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 30 % del público encuestado considera como regular el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje igual del 20% el cual considera que es bueno, muy bueno y excelente dejando un porcentaje del 10% que considera que se necesita mejorar.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como muy bueno la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual considera que necesita mejora y un 10% que lo considera excelente.

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 40 % del público encuestado considera como bueno el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual considera que necesita mejora, un porcentaje del 20% que lo considera regular y un 10% que lo considera muy bueno.

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como bueno los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual considera que necesita mejora y con un porcentaje igual del 10% el cual lo considera muy bueno y regular.

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual lo considera muy bueno y con un porcentaje igual del 10% el cual lo considera bueno y regular.

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje del 40% el cual lo considera muy bueno y un porcentaje del 10% que considera que necesita mejorar.

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 30 % del público encuestado considera que se necesita mejorar en cuanto a la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual al 20% que lo considera muy bueno, bueno y regular, por último tenemos un porcentaje del 10% que lo considera excelente.

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual al 30 %, el público encuestado considera como regular y que necesita mejora la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual al 20% que lo considera muy bueno y bueno.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-10 Urbanizaciones.**

A continuación se presenta los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía para el trámite de licenciamiento con la siguiente información:

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno la infraestructura de la secretaría para realizar el trámite.

Gráfico 11.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno el equipamiento de la secretaría para realizar el trámite.

Gráfico 12.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía, el cual califico como bueno la calidad de información que entrega la entidad acerca del trámite.

Gráfico 13.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno el tiempo que le toma realizar el trámite.

Gráfico 14.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno la cantidad de pasos que tiene que seguir para realizar el trámite.

Gráfico 15.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite.

Gráfico 16.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite.

Gráfico 17.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como muy bueno la cantidad de personal asignado para atender el trámite.

Gráfico 18.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Debido a la baja demanda de este trámite solo se pudo realizar una encuesta a la ciudadanía el cual califico como regular la tecnología que utiliza para atender el trámite.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-20 Edificaciones Simplificada.**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 19.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje igual de 20% el cual lo considera como muy bueno y regular, por ultima con un porcentaje del 10% que lo considera bueno.

Gráfico 20.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como excelente el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje igual del 20% el cual considera que es bueno, muy bueno y excelente dejando un porcentaje del 10% que considera que se necesita mejorar.

Gráfico 21.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como excelente la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje del 30% el cual considera que muy bueno y un 10% que lo considera regular.

Gráfico 22.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 30% el cual lo considera como muy bueno y un porcentaje de 20% lo considera bueno.

Gráfico 23.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como excelente los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual considera que necesita mejora y con un porcentaje igual del 10% el cual lo considera muy bueno y bueno.

Gráfico 24.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 90 % del público encuestado considera como excelente el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite y un porcentaje del 10% lo considera muy bueno.

Gráfico 25.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 80 % del público encuestado considera como excelente la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje igual de 10% el cual lo considera muy bueno y bueno.

Gráfico 26.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 70 % del público encuestado considera excelente, en cuanto a la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje de 20% que lo considera muy bueno y por último tenemos un porcentaje del 10% que considera que se necesita mejorar.

Gráfico 27.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Mariscal del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 80 %, el público encuestado considera como excelente la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual de 10% que lo considera muy bueno y regular.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas y realizadas a la ciudadanía:

Gráfico 28.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 % el público encuestado considera como bueno y muy bueno el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera excelente.

Gráfico 29.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como Muy bueno el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje igual del 20% el cual considera que es bueno y regular.

Gráfico 30.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como muy bueno la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje de 40% el cual lo considera bueno.

Gráfico 31.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como bueno el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 40% el cual lo considera como muy bueno.

Gráfico 32.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 % del público encuestado considera como muy bueno y bueno los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera como regular.

Gráfico 33.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como muy bueno el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite y un porcentaje igual de 20% lo considera bueno y regular.

Gráfico 34.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como muy bueno la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje igual de 25% el cual lo considera excelente y regular.

Gráfico 35.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como muy bueno y bueno, la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje de 20% que lo considera excelente.

Gráfico 36.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como bueno la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual de 20% que lo considera muy bueno y que se necesita mejorar.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU- 21 Regularización de Edificaciones Existentes**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 37.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 36% del público encuestado considera como bueno el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 22% el cual lo considera excelente y con un porcentaje igual de 14% lo considera muy bueno, regular y que necesita mejorar.

Gráfico 38.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 43 % del público encuestado considera como bueno el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje de 36% el cual lo considera excelente, un porcentaje del 14% lo considera muy bueno y por último un porcentaje de 7% que lo considera regular.

Gráfico 39.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje de 22% el cual lo considera bueno y con un porcentaje igual de 14% que lo considera muy bueno y regular.

Gráfico 40.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 50 % del público encuestado considera como excelente el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 29% el cual lo considera como bueno y con un porcentaje de 21% que lo considera muy bueno.

Gráfico 41.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 43 % del público encuestado considera como excelente los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 29% el cual lo considera como bueno y de 28% que lo considera muy bueno.

Gráfico 42.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 86 % del público encuestado considera como excelente el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite y con un porcentaje igual de 7% lo considera muy bueno y bueno.

Gráfico 43.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 79 % del público encuestado considera como excelente la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje de 14% el cual lo considera bueno y con un porcentaje de 7% que lo considera muy bueno.

Gráfico 44.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 36 % del público encuestado considera como bueno, la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje de 29% que lo considera muy bueno, un porcentaje de 21% que lo considera excelente y con un porcentaje igual de 7% que lo considera regular y que necesita mejora.

Gráfico 45.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Tumbaco del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 43%, el público encuestado considera como excelente y muy bueno la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual de 7% que lo considera bueno y regular.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-40 Instalación de Redes de Servicio-Nueva Modificada**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 46.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 80% del público encuestado considera como muy bueno el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera excelente.

Gráfico 47.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como excelente y muy bueno el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera bueno.

Gráfico 48.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como excelente la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje de 40% el cual lo considera bueno.

Gráfico 49.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como excelente y bueno el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera muy bueno.

Gráfico 50.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como excelente y bueno los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 20% lo considera muy bueno.

Gráfico 51.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 60 % del público encuestado considera como muy bueno el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite, seguido de un porcentaje de 40% que lo considera excelente.

Gráfico 52.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como excelente y muy bueno, la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera bueno.

Gráfico 53.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** Con un porcentaje igual de 40 %, el público encuestado considera como excelente y muy bueno, la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje de 20% el cual lo considera bueno.

Gráfico 54.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 40% del público encuestado considera como excelente la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual de 20% que lo considera muy bueno, bueno y que necesita mejora.

* + - 1. **Licencia Metropolitana Urbanística LMU-41 Publicidad Exterior**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas recibidas que fueron realizadas a la ciudadanía con la siguiente información:

Gráfico 55.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 94% del público encuestado considera que necesita mejora el estado de la infraestructura y áreas que utiliza al momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 6% el cual lo considera bueno.

Gráfico 56.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 61 % del público encuestado considera como bueno el estado del equipamiento utilizado para la prestación del servicio, seguido de un porcentaje de 17% el cual lo considera regular y un porcentaje igual de 11% que lo considera muy bueno y que necesita mejora.

Gráfico 57.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración La Delicia del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 45 % del público encuestado considera como bueno la información que entrega la entidad acerca del trámite, seguido de un porcentaje igual de 22% el cual lo considera muy bueno y regular y con un porcentaje igual de 11% que lo considera excelente.

Gráfico 58.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia de MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 56 % del público encuestado considera como excelente el tiempo que toma realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 22% lo considera como muy bueno y un porcentaje igual de 11% que lo considera excelente y regular.

Gráfico 59.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia de MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 53 % del público encuestado considera como bueno los pasos a seguir para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 23% el cual lo considera como muy bueno y con un porcentaje del 12% que lo considera regular y excelente.

Gráfico 60.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia de MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 39% del público encuestado considera como bueno el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite, seguido de un porcentaje de 33% que lo considera muy bueno, un porcentaje de 17% que lo considera regular y un porcentaje de 11% que lo considera excelente.

Gráfico 61.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia de MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 61% del público encuestado considera como muy bueno, la atención que recibe por parte del personal que atiende el trámite, seguido de un porcentaje de 22% el cual lo considera bueno y un porcentaje de 17% que lo considera excelente.

Gráfico 62.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 56 % del público encuestado considera como bueno, la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido de un porcentaje de 22% que lo considera muy bueno y un porcentaje igual de 11% que lo considera excelente y regular.

Gráfico 63.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal La Delicia del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** El 72% del público encuestado considera como bueno la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite, seguido de un porcentaje igual de 22% que lo considera muy bueno y un porcentaje de 6% que lo considera excelente.

* + 1. **Resumen de resultados**

**Infraestructura**

El público objetivo encuestado en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del Servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas en promedio califica con 8, equivalente a muy bueno la infraestructura y espacio físico utilizado por el ciudadano para solicitar y recibir el servicio, tomando en cuenta las rampas de ingreso para personas con discapacidad, áreas de espera y señales de salida de emergencia.

Sin embargo se tiene una excepción correspondiente a la Administración Zonal La Delicia en donde la ciudadanía califica como 2, equivalente a necesita mejora al espacio físico e infraestructura que utiliza el ciudadano el momento de solicitar y recibir el servicio.

**Equipamiento**

El público objetivo encuestado en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del Servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 6, equivalente a bueno al estado del equipamiento como son computadores, impresoras y otros dispositivos utilizados, así como los materiales utilizados para la prestación del servicio.

**Información**

El público objetivo encuestado en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del Servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 5, equivalente a bueno al componente relacionado con la información del servicio, donde se considera como muy buena la calidad de información que entrega las entidades acerca del trámite.

Adicional, se considera como bueno el tiempo y la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de Licencias Metropolitanas Urbanísticas.

**Talento Humano**

Con respecto al personal de contacto que interviene en la prestación del servicio, los encuestados en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del Servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio lo califican con 10, equivalente a excelente ya que consideran que el personal tiene el conocimiento y la predisposición de atender al ciudadano, necesaria para poder brindar un servicio de calidad.

Adicional, consideran que la cantidad de personal asignado para atender el trámite es bueno pero puede mejorar con el fin de mejorar toda la prestación del Servicio.

**Tecnología**

El público objetivo encuestado en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 6, equivalente a bueno la tecnología que utiliza el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, consideran que se debe mejorar en un reproceso ya que se demora un tiempo aproximado de 2 semanas en dar de baja el trámite, mientras que al solicitarlo lo están entregando el mismo día.

* + 1. **Resumen de calificación**

Es importante manifestar que el puntaje obtenido y asignado en el resumen de resultados, para cada uno de los componentes del servicio está determinado en base al promedio de la suma de las respuestas de cada pregunta perteneciente a los componentes, que han sido calificadas en un rango de 1 a 10, en las encuestas realizadas a la ciudadanía en los diferentes espacios públicos, habilitados para la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas.

* + 1. **Gráfico de resultados**

A continuación se resume el resultado obtenido de las fuentes externas, para los componentes del servicio de emisión de licencias urbanísticas y para el ejercicio de actividades económicas

|  |  |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Evaluación Externa**  **Calidad** |
| Infraestructura | 8 |
| Equipamiento | 6 |
| Información | 5 |
| Talento Humano | 10 |
| Tecnología | 6 |

Gráfico 64.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* El servicio de emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas actualmente se presta a la ciudadanía en diferentes establecimientos pertenecientes al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a pesar de la diferencia de lugares que se utiliza, se concluye que la mayoría de ciudadanos consideran como muy buena la infraestructura que se utiliza para la prestación del servicio, siendo este un indicador positivo que debe mantenerse con respecto a los espacios físicos y áreas que se designan para el uso de los ciudadanos, a excepción de la Administración Zonal La Delicia donde se obtuvo como resultado que la infraestructura necesita mejora.
* La percepción que tiene el ciudadano en cuanto al número de servidores municipales asignados, conocimiento con respecto a las normas administrativas, reglas técnicas y ordenanzas vigentes y la atención que brinda en la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, juega un papel importante en la calidad del servicio, actualmente es calificado como excelente, es decir que el ciudadano está conforme con la atención que recibe, convirtiéndose en una fortaleza del MDMQ, la cual debe ser preservada e impulsar su continua mejora.
* Los datos cuantitativos obtenidos de las evaluaciones externas muestran las falencias y necesidades de mejora en cuanto a la difusión y calidad de información que se entrega al ciudadano con respecto al servicio, sin embargo al no tener datos cualitativos que ayuden a establecer el porqué de la calificación que estable el ciudadano se hace difícil establecer técnicas o planes que permitan atacar el problema de forma específica, las acciones de mejora que se proponen son generales y tienen como objetivo mejorar todos los ámbitos que corresponden a este componente.
  + 1. **Recomendaciones**
* Con el fin de mejorar el componente de infraestructura en la Administración Zonal La Delicia, debido a la baja calificación que recibió por parte de los ciudadanos se recomienda realizar una evaluación cualitativa que permita recabar la opinión e inconformidad de los ciudadanos, realizar el plan de mejora para los problemas específicos identificados y tener una mejor gestión de los recursos asignados para este componente.
* Se recomienda que la información sobre la emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, la cual esta publicada en los portales de internet de contenido informativo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, sea más amigable y esté detallada, descrita en un lenguaje no técnico para el ciudadano. Es necesario considerar que la información publicada debe ser de completo entendimiento de la ciudadanía sin necesidad de tener experiencia relacionada a la misma. Adicional se recomienda capacitar al personal encargado de información para que faciliten la información de forma adecuada y comprensible a los ciudadanos de forma inmediata.
* Se recomienda el mejoramiento de la tecnología como son los sistemas y aplicaciones que se utilizan para la ejecución del servicio de Emisión de licencias metropolitanas urbanísticas, en la actualidad es importante reconocer a la tecnología como un componente obligatorio que se debe ofrecer al ciudadano, la estandarización de procesos y su automatización facilita el uso e integración de sistemas y aplicaciones, con el fin de eliminar el archivo físico, mejorar la eficiencia del servicio, satisfacer las necesidades de los ciudadanos y mejorar la calidad.
  1. **Servicio de Regularización Metropolitana de Implantación**

La encuesta desarrollada por la consultora MRProcessi para la evaluación del status actual del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, para detectar las oportunidades de mejora, fue realizada a los ciudadanos vinculados con el mismo servicio entregado por la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de acuerdo a lo planificado.

Cabe destacar que se realizó las encuestas al universo de los clientes externos, ya que al tratarse de empresas de telefonía celular, se aplicó a las operadoras que cuentan con estaciones base celular instalada dentro del MDMQ.

Los clientes externos que conforman el universo total del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación son: Claro, Movistar y CNT-EP.

Entre los ciudadanos que participaron en la encuesta, se encuentran:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Nombres y Apellidos** |
| 1 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Ana María Valencia Martinez |
| 2 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Ximena Alexandra Benavides Racines |
| 3 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Ana Belén López Calderón |
| 4 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Eliana Verónica Zurita Muños |

Se obtuvieron los siguientes resultados de las encuestas realizadas:

* + 1. **Tabulación de resultados de la evaluación externa**

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como excelente y muy buena la infraestructura existente en la Secretaría de Ambiente.

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como excelente el equipamiento usado por la Secretaría de Ambiente, mientras que el 25% lo califica como muy bueno.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como excelente la calidad de información que entrega la Secretaría de Ambiente acerca del trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% lo califica como muy bueno.

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% lo califica como excelente.

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% lo califica como excelente.

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% lo califica como muy buena.

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como excelente el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% de los encuestados califican como buena y muy buena.

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como excelente y muy buena la tecnología utilizada por la Secretaría de Ambiente para realizar el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI)

* + 1. **Resumen de Resultados**

**Infraestructura**

El público objetivo encuestado califica con 9, equivalente a excelente al espacio físico destinado para los usuarios, tomando en cuenta las rampas de ingreso para personas con discapacidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que cuenta la Secretaría de Ambiente.

**Equipamiento**

Los encuestados califican con 9, equivalente a excelente al estado del equipamiento que dispone la Secretaría de Ambiente para brindar el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, entre los cuales se encuentran tanto equipos informáticos, como también los dispositivos utilizados para las inspecciones in situ.

**Información**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se obtiene una calificación de 8, equivalente a muy bueno al componente relacionado con la información del servicio, donde la calidad de información entregada por la Secretaría de Ambiente es excelente.

Adicional, se considera como muy bueno el tiempo que toma realizar el trámite y a la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar toda la tramitología para la obtención de la autorización metropolitana de implantación, tomando en cuenta que la normativa define 21 días de gestión a partir de la emisión de la solicitud.

**Talento Humano**

El púbico objetivo encuestado considera como excelente el nivel de conocimiento y la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal que atiende el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, otorgándole un puntaje de 9, mientras que se considera como muy buena la cantidad de personal asignado para atender el trámite.

**Tecnología**

El público objetivo de la encuesta califica con 8, equivalente a muy buena la tecnología utilizada en la Secretaría de Ambiente para la ejecución del servicio de Regularización Metropolitana Ambiental.

* + 1. **Resumen de Calificación**

|  |  |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Evaluación externo**  **calidad** |
| Infraestructura | 9 |
| Equipamiento | 9 |
| Información | 8 |
| Talento Humano | 9 |
| Tecnología | 8 |

* + 1. **Gráfico de Resultados**

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* Existen cinco tipos de componentes analizados a través de las encuestas externas, mismas que evalúan las fortalezas y debilidades del servicio prestado a la ciudadanía para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), donde se concluye que la infraestructura, talento humano e información disponible acerca del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación de la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ) es muy bueno, dado a su alta calificación por parte de los ciudadanos encuestados.
* A pesar de que el instructivo de la Ordenanza Municipal No. 138 establece 21 días para la emisión de la autorización AMI o el externas reflejan una posible oportunidad de pronunciamiento para subsanaciones contados a partir de la presentación de la solicitud por parte del administrado, las encuestas mejora en el tiempo y el número de pasos a seguir para realizar el trámite para la obtención de la Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones base celular, centrales y repetidoras fijas.
* Las encuestas externas realizadas en la Secretaría de Ambiente del MDMQ detallan una oportunidad de mejora en la cantidad de personal asignado para la atención del trámite para la obtención de la AMI, por consiguiente, esto puede generar demoras o incumplimientos de las normativas a las que el servicio está sujeto.
  + 1. **Recomendaciones**
* Se sugiere realizar un estudio de tiempos y movimientos para el análisis de cuellos de botella e identificación de causas raíz para la reducción de tiempos innecesarios y optimización de los procesos y actividades ejecutadas en el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación para evitar demoras innecesarias e incumplimientos de la normativa que lo rige.
* Se sugiere la planificación de mantenimientos autónomos, preventivos y correctivos, seguido por el mejoramiento de los equipos y la emisión de notificaciones a los servidores municipales que estén relacionados con el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, con el objeto de optimizar los procesos y recursos del servicio.
* Es recomendable revisar la planificación de inspecciones y la carga laboral actual de los inspectores, coordinadores y personal relacionado con el trámite. Asimismo, se sugiere el análisis de la opción de realizar la inspección de las estaciones base celular, centrales y repetidoras fijas después de la entrega de la AMI, fortaleciendo los procesos de seguimiento y control, y definiendo una política de sanciones y multas para el incumplimiento de la normativa a la cual el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación se encuentra tutelado.

1. **CONCLUSIONES GENERALES**

* La evaluación externa, refleja la percepción que actualmente tiene el ciudadano acerca de los servicios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la calidad que recibe con respecto a cada uno de los componentes que intervienen, siendo está catalogada en promedio como muy buena, cabe recalcar que la encuesta de preguntas cerradas que se efectuó brinda respuestas objetivas, disminuyendo la dispersión de resultados, permitiendo identificar problemas que se presentan en los servicios sujetos a estudio de forma general.
* Las evaluaciones externas permiten identificar las fortalezas y debilidades que tiene la prestación de los servicios sujetos al estudio, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, convirtiéndose en información sensible e importante para la toma de decisiones futuras. Entre las fortalezas encontradas se puede destacar el componente de Talento Humano, el cual considera la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a los conocimientos del personal, la atención que este brinda y si el número de servidores municipales asignados al servicio es el adecuado.
* Los resultados de la evaluación externa exponen una aceptación alta por parte del ciudadano en la prestación de servicios obtenidos por parte del MDMQ, sin embargo expone una oportunidad de mejora en cada uno de los componentes evaluados, el cambio y perfeccionamiento en uno de ellos dará como resultado impacto significativo en la prestación del servicio aumentando la percepción de calidad en el ciudadano.
* Uno de los limitantes que se presentó al realizar la evaluación externa con una encuesta de preguntas cerradas (por solicitud expresa del Administrador del Contrato), como se lo realizó en este proyecto, es la dificultad que se representa el identificar de forma precisa las razones por las cuales el ciudadano no siente que el servicio ha cumplido con sus expectativas y cuáles son las mejoras o cambios que desea obtener para cada uno de los componentes evaluados, dando como resultado una mayor inversión en los planes de mejora ya que estos buscan la mejora gradual de todo el componente porque no se tiene identificado el problema de forma específica.

1. **RECOMENDACIONES GENERALES**

* Se recomienda generar un plan de comunicación direccionado a los ciudadanos para informar sobre los servicios que ofrece el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, requisitos y pasos a seguir para ejecutar los trámites correspondientes con el fin de evitar el incumplimiento por desconocimiento de los ciudadanos.
* Se sugiere realizar capacitaciones a los servidores municipales en técnicas de comunicación y atención a clientes, con el objetivo de fomentar la relación adecuada y bidireccional que debe existir entre los servidores municipales y el ciudadano, el momento de entregar información correspondiente al servicio que requiere o direccionarlo correctamente por los pasos y actividades que debe cumplir para la obtención del trámite solicitado.
* Siendo en la actualidad la tecnología un componente sumamente importante para aumentar la eficiencia, calidad y competitividad dentro de la prestación de servicios a nivel mundial, se recomienda el mejoramiento de la tecnología utilizada para la prestación de servicios, como es el de automatizar procesos, eliminar actividades duplicadas, mejorar la integración de los sistemas tecnológicos de la institución y optimizar la articulación institucional.
* Se recomienda el levantamiento de un manual de funciones y responsabilidades para potenciar los conocimientos técnicos, experiencia y habilidades del personal, seguido por talleres de team building que permitan la integración y trabajo en equipo de los servidores municipales, fomentar la transversalidad dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, viéndole como un instrumento para potenciar la calidad de las actuaciones, el aprendizaje significativo del personal y una más efectiva comunicación interna.
* En cuanto al equipamiento utilizado en la prestación de Servicios, se recomienda mejorar el control de los programas de mantenimiento de equipos, siendo estos programados, para evitar un impacto negativo en las actividades diarias del personal y considerar el ciclo de vida útil detallado por sus fabricantes, para considerar futuros planes de renovación del equipamiento.