**SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS**

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el estado actual del servicio, para detectar mejoras.

\*Obligatorio

**1. Nombres y Apellidos:**\*

Nombres y Apellidos del encuestado

Carlos Manuel Suasnavas Játiva

**Instrucciones:**

Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala** | **Calificación** |
| 9-10 | Excelente |
| 7-8 | Muy Bueno |
| 5-6 | Bueno |
| 3-4 | Regular |
| 1-2 | Necesita Mejora |

**Infraestructura (1/5)**

Infraestructura se refierea: las áreas utilizadas por el ciudadano para solicitar y recibir el servicio.

**2. Califique las rampas de ingreso para personas con discapacidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que cuenta la entidad.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  | x |  | X |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Equipamiento (2/5)**

Equipamiento se refierea: computadoras, impresoras y otros dispositivos utilizados para la prestación del servicio.

**3. Califique el estado del equipamiento que se utiliza para realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | |  | | x | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**Información (3/5)**

Información se considera a: la información disponible acerca del servicio, el tiempo de espera, y la cantidad de pasos que se siguen para solicitar el servicio.

**4. Califique la calidad de información que entrega la entidad acerca del trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | | x | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**5. Califique el tiempo que toma realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | | x | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**6. Califique la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | | x | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**Talento Humano (4/5)**

Talento Humano se considera a: el personal asignado para la prestación del servicio.

**7. Califique el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |

**8. Califique la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |

**9. Califique la cantidad de personal asignado para atender el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |

**Tecnología (5/5)**

Tecnología se refiere a: sistemas, aplicaciones, aplicaciones móviles, entre otros que sirven para interacción con el ciudadano.

**10. Califique la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |