

LMU 10

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

1. Nombres y Apellidos:

POBERTO ESPINOZA

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 refiere a: 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.

Necesita 1 2 3 4 (5) 6 7 8 9 10

Mejora Excelente

Equipamiento (2/5)

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

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

Necesita 1 (2) 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

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.

Necesita 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

	Solution										
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	e la cantio		isos que s	e tienen	que segu	iir para re	alizar el 1	rámite.			
Necesita Mejora		2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Talento	Humai	no (4/5	5)								
Talento H	umano se	consider	a a: el per	sonal asi	gnado pa	ra la pres	tación de	l servicio.			
	ue el nivel		cimiento (de la pers	ona que	atiende e	el trámite				
Necesita Mejora	1	2	(3)	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	ue la atend		se da a lo	s ciudada	nos por	parte dei	personal	que atie	nde el tra	imite.	
Necesita Mejora	(1)	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	ue la canti		ersonal a	signado _l	para ater	nder el trá	imite.				
Necesita Mejora		2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecno	ogía (5/	/ 5)									
Tecnolog ciudadar	gia se refie 10.	re a: sist	emas, apl	icaciones	, aplicaci	ones móv	iles, entr	e otros q	ue sirver	n para int	eracción con e
	que la tec		que utiliza	la entida	ad para a	tender el	trámite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente

5. Califique el tiempo que toma realizar el trámite.



LMU 10

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

1. Nombres y Apellidos: Cristina Elizabeth Flores Mier 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 refiere a: 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. Necesita 10 Mejora Excelente Equipamiento (2/5) Equipamiento se refiere a: computadoras, impresoras y otros dispositivos utilizados para la prestación del servicio. 3. Califique el estado del equipamiento que se utiliza para realizar el trámite. Necesita 10 Mejora Excelente 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. Necesita 10 Mejora Excelente

5. Califique	el tiempo	o que ton	na realiza	ır el trám	ite.						
Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora											
6. Califique	la cantid		sos que s	e tienen (que segu	ir para re	alizar el 1	rámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
MEJOIA											
Talento	Humar	no (4/5)								
Talento Hi	ımano se	considera	a a: el per	sonal asig	gnado pa	ra la pres	tación de	l servicio			
7. Califiqu	e el nivel		imiento (de la pers	ona que	atiende e	el trámite	·			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
8. Califiqu	ie la atend		se da a lo	s ciudada	nos por	parte del	personal	que atie	nde el tra	ámite.	Excelente
Mejora											
	e la cant		ersonal a	signado p	para ater	ider el tra	imite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecnol	ogía (5,	/5)									
Tecnolog ciudadar		ere a: sist	emas, ap	licaciones	s, aplicaci	iones mo	viles, ent	re otros o	que sirve	n para in	teracción con el
	que la tec		que utiliza	a la entid	ad para a	itender e	l tramite				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



LHU 10

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

1. Nombres y Apel	lidos:		
	Jacqueline	Andrece	16
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 refiere a: 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.

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	(F)	8	9	10	
											Excelente

Equipamiento (2/5)

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

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

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

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.

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	(7)	8	9	10	Fundamen
2010											Excelente

que se tienen 3 4 el personal as ento de la per 3 4 a a los ciudad	5 signado par	6 a la prest atiende e	7 Lación del Il trámite	8 servicio.	9	10	Excelente
que se tienen 3 4 el personal as ento de la per	signado par rsona que a	6 a la prest atiende e	alizar el t 7 tación del la trámite	servicio.	9	10	Excelente
3 4 el personal as ento de la per	signado par rsona que a	6 a la prest atiende e	7 Lación del Il trámite	8 servicio.	9	10	
3 4 el personal as ento de la per	signado par rsona que a	6 a la prest atiende e	7 Lación del Il trámite	8 servicio.	9	10	
el personal as ento de la per 3 4	rsona que a	a la prest atiende e 6	l trámite	servicio.	9	10	
el personal as ento de la per 3 4	rsona que a	a la prest atiende e 6	l trámite	servicio.	9	10	
ento de la per	rsona que a	etiende e	l trámite	8			Excelente
ento de la per	rsona que a	etiende e	l trámite	8			Excelente
3 4	5	6	7	8			Excelente
3 4	5	6	7	8			Excelente
				8			Excelente
a a los ciudad	danos por p	arte del	personal	aug ation			
a a los ciudad	danos por p	arte del i	personal	aug stian			
				que atien	de el tra	imite.	
		102				10	
3 4	5	6		8	9	10	Excelente
nal asignado	para atend	der el trá	mite.				
3 4	5	6	7	8	9	10	Excelente
as, aplicacione	es, aplicacio	ones mov	iles, entr	e otros qu	je sirven	para int	ceracción con el
	dad para at	tender el	trámite.				
utiliza la entid	E 2	6	7	8	9	10	Excelente
	utiliza la enti		utiliza la entidad para atender el	utiliza la entidad para atender el trámite.	utiliza la entidad para atender el trámite.	utiliza la entidad para atender el trámite.	



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

1.	Nom	bres	y	Ape	llīdos:
----	-----	------	---	-----	---------

GLADYS JANET LASCANO

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 refiere a: 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.

Necesita 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

Equipamiento (2/5)

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

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

Necesita 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mejora Excelente

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.

Necesita 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Excelente

. Califique	el tien	ipo que to	ma realiza	ar el trám	iite.						
lecesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
		tidad de pa	sos que s	se tienen	que segu	ir para r	ealizar el 1	trámite.			
ecesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
[alento	Hum	ano (4/5	5)								
		se conside		rsonal asi	ignado pa	ra la pre	stación de	el servicio.			
		el de cono									
. Callique											
lecesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
3. Califiqu	e la ate	ención que	se da a lo	os ciudad	anos por	parte de	l persona	l que atie	nde el tr	ámite.	
										10	
lecesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
9. Califiqu		intidad de	personal	asignado	para ater	nder el ti	rámite.				
Necesita Mejora	1	(2)	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecnol	ogía ((5/5)									
Tecnolog ciudadan		efiere a: sis	itemas, a	plicacione	es, aplicac	iones m	óviles, en	tre otros (que sirve	n para in	teracción co
		tecnología	que utilia	a la entid	dad para a	atender	el trámite	:. 			
Necesita Meiora	1	2	(3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



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

1. Nombres y Apellidos:

Instrucciones:

DER. DETURO PAREDES

	tar la e	ncuesta (utilizand	o la sigu	iiente esca	ala de c	alificación	n:			
				Esc	ala		Calificaci	Z.,			
				9-			Excelent				
				7-			Muy Bue		-		
				5-	6		Bueno		-		
				3-	4		Regular		-		
				1-	2	Ne	cesita M				
Infrae	structu	ıra (1/5)								
Infraestr	uctura se	refiere a:	las āreas	utilizad	as por el ci	udadano	nara soli	citar v ro	cibir al		
2. Califiq	ue las ra cia con l	mpas de i as que cue	ngreso p enta la er	ara pers itidad.	onas con d	liscapaci	idad, las á	reas de	espera y l	as señal	es de salidas de
Mejora		2	3	4	5	6	X	8	9	10	
											Excelente
Equipamie 3. Califiqu	e el esta	do del equ	omputado Jipamien	oras, imp	oresoras y c e utiliza pa	otros dis ra realiz	positivos u ar el trám	itilizados ite.	s para la p	restació	n del servicio.
Necesita Mejora	1	2	3	4	×	6	7	8	9	10	Excelente
	ción (3	3/5)									
Informa	•										
Informació	n se con	sidera a: para solic	la inform itar el se	ación di vicio.	sponible a	cerca de	el servicio,	el tiem	po de esp	era, y I	a cantidad de
Informació pasos que s 4. Califique	n se con ie siguen	d de info							po de esp	era, y I	a cantidad de

5. Califique	el tiemp	o que ton	na realiza	ar el trám	ite.						
Mari ac un	olo cuad										
Necesita	1	2	3	X	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora											
6. Califique			sos que s	se tienen	que segui	ir para re	alizar el t	trámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	×	7	8	9	10	Excelente
·											
Talento	Huma	no (4/5)								
Talento H	umano se	considera	a a: el pe	rsonal asi	gnado pai	ra la pres	tación de	l servicio			
7. Califiqu	e el nive	l de conoc	imiento	de la per	sona que	atiende e	l trámite	e.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	×	10	Excelente
8. Califiqu		nción que :	se da a lo	os ciudad	anos por p	parte del	persona	l que atie	nde el tra	ímite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	76	Excelente
9. Califig	ue la can	tidad de p	ersonal	asignado	para aten	der el tra	ámite.				
Marchin											
Necesita Mejora	1	2	3	4	X	6	7	8	9	10	Excelente
Tecnol	logía (5	5/5)									
Tecnolog ciudadar		iere a: sist	emas, ap	olicacione	s, aplicaci	iones mó	viles, ent	re otros	que sirve	n para in	teracción con el
	ique la te	cnología o	que utiliz	a la entic	lad para a	itender e	l trámite				
Necesita	1	X	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



La presen	ite encues	ta tiene p	or objeti	vo deteri	minar el e	stado ac	tual dei s	ervicio, pa	ıra detect	ar meior	as.	LHU 10
*Obligat										,		
1. Nombres	es y Apell		uestado	u	احد	eue	u.					
Instrucci												
Complet	ar ia enci	uesta uti	izando i	a siguiei	nte esca	la de cal	liticación	:				
			(All BR	Escala			alificacio	5n				
				9-10			Excelent	e				
				7-8		_ N	∕luy Buei	10	AVIII			
				5-6			Bueno					
				3-4	T.		Regular					
			5	1-2		Nec	esita Me	ejora				
Infrasc	barn nasha a	. (4 /=)							20			
Infraest	tructura	a (1/5)										
Infraestru	ctura se r	efiere a: l	as áreas u	ıtilizadas	por el ciu	udadano	para soli	citar v rec	ibir el sen	vicio.		
2. Califiqu	ie las ram	pas de in	greso pa	ra persoi	nas con d	liscapacio	dad, las á	reas de e	spera y la	s señale	s de salid	as de
emergenc	ia con ias	que cuei	ita la ent	idad.								
Marcar un	solo cua	drado										
Necesita		2	_									
Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Wiejora	71										Exceler	nte
			Service and	Secured		اسسا	- 11					
F		10.10										
Equipar	miento	(2/5)										
Equipamia	nto co sol	llana au an										
Equipamie	ento se rei	nere a: co	mputado	ras, impi	resoras y	otros dis	positivos	utilizados	para la pi	restación	del servi	cio.
3. Califiqu	e el estad	n del en	inamient	0 0110 00	utilina n	!!						
Marcar un	solo cuad	Irado	ipamien	o que se	e ornza pa	ara realiz	tar ei tran	nite.				
Necesita	_ 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mejora							_	0	9	10	Excelen	te
										No.		
Informa	ción (2	/E\										
Informa	icioli (3	/>/										
Informació	n se con	tidera a	la inform	الم حكامة								
Informació pasos que	ca ciquan	nara coli	id IIIIOrm	acion di	sponible	acerca d	lel servici	o, el tiem	po de es	pera, y l	a cantida	d de
pasos que	ac aiguell	hata 2011	arar ei sei	VICIO.								
4. Califique	e la calida	d de info	rmación 4	ue entre	ppa la ani	idad aca	rca dal s	ámita				
Marcar un	solo cuad	rado		7	-54 ID EIII	uou att	rca des tr	arriite.				
Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	
Mejora											Excelen	te



5. Califique Marcar un :	el tiempe	o que tom	a realizar	el trámi	te.						
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
6. Califique Marcar un	e la cantid solo cuad	iad de pas Irado	os que se	tienen (que segui	r para re	alizar el t	rámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Talento											
Talento H											
7. Califiqu Marcar u	je el nivel n solo cua	de conoc drado	imiento d	ie la pers	ona que	atiende (el trámite	e	7		
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
8. Califiq Marcar u	ue la ater	n ción que adrado	se da a lo	s ciudada	anos por (parte de	l persona	I que atie	nde el tra	ámite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
9. Calific	que la can un solo cu	tidad de p ladrado	ersonal a	signado	para ater	nder el ti	rámite.				
Necesita Mejora	1/	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	logía (S										
Tecnolo ciudada	ogia se rel ino.	fiere a: sis	temas, ar	olicacione	es, aplicac	iones m	óviles, en	itre otros	que sirve	n para ir	nteracción con el
10. Cali Marcar	i fique la t e un solo c	ecnología uadrado	que utiliz	a la entid	dad para	atender	el trámit	e.			
Necesii Mejor	- Continues	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



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

*Obligatorio

1. Nombres y Apellidos:*

Instrucciones:			90	
Completar la encuesta ut	ilizando la siguiente e	scala de calificación:		
	Escala	Calificación		
	9-10	Excelente		
	7-8	Muy Bueno		
	5-6	Bueno		
	3-4	Regular		
	1-2	Necesita Mejora		
1-1 A (A)				
Infraestructura (1/5)				
lafaa aatuu atuus aa aa 6				
Infraestructura se refiere a:	las áreas utilizadas por e	el ciudadano para solicitar y	recibir el servi	icio.
). Califique las rampas de i	OFFICE NOTE TOTALD	on diagona side de terre terre		
2. Califique las rampas de il emergencia con las que cue	nta la entidad.	on discapacidad, las areas d	ie espera y las	señales de salid
Marcar un solo cuadrado				
Necesita 1 2	3 4 5	6 7 8	9	10
Mejora		The second second second		***************************************
		O		Exceler
		A		Exceler
		α		Exceler
Equipamiento (2/5)		α		Exceler
	omputadoras, impresora		idos para la pre	
Equipamiento se refiere a: co		as y otros dispositivos utiliza	idos para la pre	
Equipamiento se refiere a: co		as y otros dispositivos utiliza	dos para la pre	
Equipamiento (2/5) Equipamiento se refiere a: co 3. Califique el estado del equipamiento se refiere a: co Warcar un solo cuadrado		as y otros dispositivos utiliza	idos para la pre	
Equipamiento se refiere a: co 3. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado	uipamiento que se utili:	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	dos para la pre	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co 3. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado Necesita 1 2	uipamiento que se utili:	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	dos para la pre	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co B. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado Necesita 1 2	uipamiento que se utili:	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	idos para la pre	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co B. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado Necesita 1 2	uipamiento que se utili:	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	idos para la pre	estación del servi
iquipamiento se refiere a: co B. Califique el estado del equal Marcar un solo cuadrado Mecesita 1 2 Mejora	uipamiento que se utili	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	idos para la pre	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co B. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado Necesita 1 2 Mejora	uipamiento que se utili	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite.	idos para la pre	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co B. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado Necesita 1 2 Mejora 2 Mejora 2 mformación (3/5)	uipamiento que se utili:	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 6 7 8	9	estación del servi
Equipamiento se refiere a: considera a: cons	uipamiento que se utili: 3 4 5	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 6 7 8	9	estación del servi
Equipamiento se refiere a: considera a: cons	uipamiento que se utili: 3 4 5	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 6 7 8	9	estación del servi
Equipamiento se refiere a: considera a: cons	aipamiento que se utilia. 3 4 5 La información disponicitar el servicio.	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 7 8	g 9 tiempo de esp	estación del servi
Equipamiento se refiere a: considera a: cons	aipamiento que se utilia. 3 4 5 La información disponicitar el servicio.	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 7 8	g 9 tiempo de esp	estación del servi
Equipamiento se refiere a: co 3. Califique el estado del equi Marcar un solo cuadrado	aipamiento que se utilia. 3 4 5 La información disponicitar el servicio.	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 7 8	g 9 tiempo de esp	estación del servi
Equipamiento se refiere a: considera a: cons	la información disponicitar el servicio.	as y otros dispositivos utiliza za para realizar el trámite. 6 7 8	g 9 tiempo de esp	estación del servi



5. Califique Marcar un			na realiza	r el trámi	ite.						
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
6. Califique Marcar un			sos que se	e tienen (que segui	r para rea	ilizar el ti	rámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Talento	Humar	no (4/5)								
Talento H	ımano se	considera	a: el pers	sonal asig	nado par	a la prest	ación del	servicio.			
7. Califiqu Marcar ur			imiento d	e la pers	ona que a	itiende el	trámite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
8. Califiqu Marcar ur	i e la aten n solo cua	c ión que s drado	se da a los	ciudada	nos por p	arte del p	personal	que atien	ide el trái	mite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	2	9	10	Excelente
9. Califiqu Marcar u	ue la canti n solo cua		ersonal as	signado p	oara aten	der el trá	mite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecnol	ogía (5,	/5)									
Tecnolog ciudadan		ere a: siste	emas, apl	icaciones	, aplicacio	ones móv	iles, entr	e otros q	ue sirven	para int	eracción con el
	que la tec in solo cua		jue utiliza	la entida	ad para at	tender el	trámite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



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

*Obligatorio

1. Nor	nbres y Ar	pellidos:* idos del er									
_		Hoga		SBA	Sone	200 -3					
	cciones:					ے عصد د					
Comp	letar la ei	ncuesta u	tilizando	la siguie	ente esca	ala de ca	lificación	ո։			
				9-10			Excelen	te			
				7-8			Muy Bue				
				5-6			Bueno				
				3-4			Regula	r	1		
				1-2		Ne	cesita M	ejora]		
Infra	estructu	ıra (1/5)									
Infraes	tructura se	refiere a:	las áreas i	rtilizadas	por el ci	udadano	para soli	icitar y red	ibir el ser	vicio.	
											s de salidas de
			nta la ent	idad.	nas con c	nscapaci	uau, ias a	ireas de e	spera y la	s señale:	s de salidas de
Marcar	un solo cu	iadrado									
Necesit	a 1	2	2	4	-	_	_				
Mejora	_		3	4	2	Ь	7	8	9	10	
								X			Excelente
Equip	amient	0 (2/5)									
Equipar	niento se r	efiere a: c	omputado	ras, impr	esoras y	otros dis	positivos	utilizados	para la pi	estación	del servicio.
		ado del eq									
Marcar	un solo cu	adrado	nihaiilielii	o que se	utiliza p	ara realiz	ar el trán	nite.			
Necesita		2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Mejora							X				Excelente
	-	the same of									
Inform		0 (m)									
IIIIOIII	nación (3/5)									
Informa	ción se co	nsidera a:	la inform	ación dis	nonible						cantidad de
pasos qu	e se sigue	n para soli	citar el ser	vicio.	- Sidiliods	acerca de	el servicio	o, el tiem	po de esp	pera, y ia	cantidad de
Marcar i	i ue la calid In solo cua	lad de info	rmación q	ue entre	ga la ent	idad ace	rca del tra	ámite.			
	3010 000	iui aut									
Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Mejora										10	Excelente
	ll-manual l		-								



5. Califique Marcar un	el tiemp solo cuad	o que ton rado	na realizad	r el trámi	te.						
Necesita Mejora	1	2	3	4	5 ×	6	7	8	9	10	Excelente
6. Califiqu Marcar un			sos que se	e tienen (que seguir	para rea	alizar el ti	rámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Talento	Huma	no (4/5)								
Talento H											
7. Califiqu Marcar u	re el nivel n solo cua		imiento d	le la pers	ona que a	itiende e	i tramite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9 <u>X</u>	10	Excelente
8. Califiq Marcar u	u e la aten n solo cua	ción que : drado	se da a los	s ciudada	nos por p	arte del	personal	que atien	ide el trá	mite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	ue la cant in solo cua	i dad de p adrado	ersonal a	signado I	oara atend	der el trá	mite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8 <i>X</i>	9	10	Excelente
Tecno	logía (5	/5)									
Tecnolo ciudada		ere a: sist	emas, apl	icaciones	s, aplicacio	ones mó	viles, entr	re otros q	ue sirver	n para int	teracción con el
10. Calif Marcar	ique la te un solo cu	cnología o iadrado	que utiliza	la entid	ad para at	tender el	trámite.				
Necesiti Mejora	general sections in	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



Excelente

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 PABLO MIJAL BOLAÑOS OSORIO Instrucciones: Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación: 9-10 Excelente 7-8 Muy Bueno 5-6 Bueno 3-4 Regular 1-2 Necesita Mejora Infraestructura (1/5) Infraestructura se refiere a: 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 Marcar un solo cuadrado Necesita Mejora 10 Excelente Equipamiento (2/5) Equipamiento se refiere a: 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 Мејога Excelente 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. Necesita Mejora

5. Califique Marcar un	e el tiemp solo cuad	oo que to drado	ma realiza	ır el trámi	ite.						
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
6. Califique			sos que s	e tienen (que segui	r para re:	alizar el t	rámite.			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Talento	Huma	no (4/!	5)								
Talento H	umano s	e conside	a a: el pe	rsonal asi	gnado par	a la prest	tación de	l servicio.			
7. Califiqu Marcar u	ue el nive n solo cua	el de cono adrado	cimiento	de la pers	sona que a	atiende e	l trámite	. "			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
8. Califiq Marcar u	ue la ate In solo cu	n ción que adrado	se da a k	os ciudada	anos por p	oarte del	personal	que atier	nde el trá	mite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
9. Califiq Marcar (jue la car un solo cu	ntidad de Jadrado	personal	asignado	para aten	der el trá	ímite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecno	logía (!	5/5)									
Tecnolo ciudada		fiere a: sis	stemas, a _l	plicacione	s, aplicaci	iones mó	viles, ent	re otros o	jue sirver	para int	teracción con e
	fique la t un solo c		que utili:	za la entid	lad para a	tender e	i trámite				
Necesit Mejora		2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente



Excelente

SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

LH() 10

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 laraujo Córslova Instrucciones: Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación: 9-10 Excelente 7-8 Muy Bueno 5-6 Bueno 3-4 Regular 1-2 Necesita Mejora Infraestructura (1/5) Infraestructura se refiere a: 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 Marcar un solo cuadrado Necesita Mejora 10 Excelente Equipamiento (2/5) Equipamiento se refiere a: 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 Excelente 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

. Califique larcar un :	el tiemp solo cuad	o que ton rado	na realiza:	el trámi	te.						
lecesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Califique	la cantio	iad de pa Irado	sos que se	tienen o	que segui	r para rea	alizar el 1	trámite.			
ecesita Viejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
		no (4/5									
								el servicio.			
. Califiqu /larcar ur	e el nivel I solo cua	de conoc drado	imiento d	le la pers	ona que a	atiende e	i tramiti	z. 			
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
3. Califiq ı Vlarcar u	i e la ater n solo cui	n ción que adrado	se da a lo	s ciudada	nos por (parte del	persona	l que atie	nde el trá	mite.	
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
9. Califiq Marcar u	ue la can n solo cu	tidad de j adrado	personal a	signado	para aten	ider el tra	ámite.				
Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Tecno	logía (5	5/5)									
Tecnolo ciudada		iere a: sis	temas, ap	licacione	s, aplicac	iones mó	viles, en	tre otros	que sirver	n para in	teracción con
10. Calif	ique la t e un solo c	e cnología uadrado	que utiliz	a la entid	lad para a	atender e	el trámito	e.			
Necesit Mejora	gamman	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente