

## 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:

Completar con su nombre al momento de encuestado.

*Alvaro Cebo*

### 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.

Calificar en una escala de 1 a 10

Necesita Mejora 1  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.

Calificar en una escala de 1 a 10

Necesita Mejora 1 2 3 4 5  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.

Calificar en una escala de 1 a 10

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

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

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

**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.**

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

**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.**

Marque un solo cuadrado

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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Fecha: 11/03/2014

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombre completo del encuestado

RODRIGO LEDESMA

### 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. Califíquese 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.

Al encuestado le corresponde

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

X

### Equipamiento (2/5)

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

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

Al encuestado le corresponde

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. Califíquese la calidad de información que entrega la entidad acerca del trámite.

Al encuestado le corresponde

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

X

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

Elaborar en solo cuadrado

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

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

Elaborar en solo cuadrado

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

**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.**

Elaborar en solo cuadrado

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

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

Elaborar en solo cuadrado

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

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

Elaborar en solo cuadrado

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

**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.**

Elaborar en solo cuadrado

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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombre y Apellido del encuestado

*Blafite Saul*

### 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.

Escala de calificación:

Necesita Mejora  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.

Escala de calificación:

Necesita Mejora 1 2 3 4 5  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.

Escala de calificación:

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

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

Marcar en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

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

Marcar en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

**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 en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

Marcar en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

Marcar en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

**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 en el solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

030.000006

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombre y Apellido del encuestado

*Mario González*

### 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.

Califique el servicio recibido

Necesita Mejora 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.

Califique el servicio recibido

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.

Califique el servicio recibido

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

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

Marcos en solo cuadrado

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

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

Marcos en solo cuadrado

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

**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.**

Marcos en solo cuadrado

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

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

Marcos en solo cuadrado

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

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

Marcos en solo cuadrado

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

**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.**

Marcos en solo cuadrado

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







## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombres y Apellidos del encuestado

VERGOSO ACOSTA FELIX

### 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.

Califique el estado del servicio

Necesita Mejora 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.

Califique el estado del servicio

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.

Califique el estado del servicio

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

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	-----------

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Nombre:

**1. Nombres y Apellidos:**

Escriba el nombre y apellido del encuestado

*Eveline Vizhony*

**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.**

Marque con una X el puntaje

Necesita Mejora        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.**

Marque con una X el puntaje

Necesita Mejora    1    2    3    4        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.**

Marque con una X el puntaje

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

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	----	-----------



**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombre y Apellido del encuestado:

Pocio Sonia del Hierro Morales

### 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.

Nota: el puntaje es del 1 al 10

Necesita Mejora 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.

Nota: el puntaje es del 1 al 10

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.

Nota: el puntaje es del 1 al 10

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

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

Máximo un solo ciudadano

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

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

Máximo un solo ciudadano

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

**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.**

Máximo un solo ciudadano

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

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

Máximo un solo ciudadano

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

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

Máximo un solo ciudadano

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

**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.**

Máximo un solo ciudadano

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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Callejón

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombre y/o Apellidos del encuestado

Nieto Morales Lavia.

### 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.

Califique el servicio recibido

Necesita Mejora 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.

Califique el servicio recibido

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.

Califique el servicio recibido

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

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

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

**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.**

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

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

Marque un solo cuadrado

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

**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.**

Marque un solo cuadrado

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

Nombre y Apellido del encuestado

*Pedro Gonzalez*

### 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.

Marcar un solo número

Necesita Mejora    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.

Marcar un solo número

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.

Marcar un solo número

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

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	-------------------------------------	---	---	---	---	---	----	-----------

**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	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	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

*Ortiz, María*

### 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 emergencia con las que cuenta la entidad.

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Excelente

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**6. Califque 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Talento Humano (4/5)**

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

**7. Califque 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**8. Califque 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**9. Califque 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Tecnología (5/5)**

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

**10. Califque 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Residencia: Calle 140 No. 100-100

*Maria Joubert*

### 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. Califque 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.

Atención al ciudadano

Necesita Mejora  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. Califque el estado del equipamiento que se utiliza para realizar el trámite.

Atención al ciudadano

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. Califque la calidad de información que entrega la entidad acerca del trámite.

Atención al ciudadano

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

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

Márcalo con solo un cuadrado

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

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

Márcalo con solo un cuadrado

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

**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.**

Márcalo con solo un cuadrado

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

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

Márcalo con solo un cuadrado

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

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

Márcalo con solo un cuadrado

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

**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.**

Márcalo con solo un cuadrado

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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Nombres y Apellidos del Encuestado

KAREN CRUZ

### 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.

Marcado en su nivel de grado

Necesita Mejora 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.

Marcado en su nivel de grado

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.

Marcado en su nivel de grado

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

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

Márcalo en solo un cuadrado

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

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

Márcalo en solo un cuadrado

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

**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.**

Márcalo en solo un cuadrado

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

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

Márcalo en solo un cuadrado

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

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

Márcalo en solo un cuadrado

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

**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.**

Márcalo en solo un cuadrado

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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

CONTACTO:

**1. Nombres y Apellidos:**

Número 1. Apellidos del encuestado

*David Zumarraga*

**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.**

Calificación del encuestado

Necesita Mejora  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.**

Calificación del encuestado

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.**

Calificación del encuestado

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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Objetivo:

### 1. Nombres y Apellidos:

Número y Apellidos del mpo estado

*Juan Carlos Cervillos*

### 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.

Calificar en el cuadrado

Necesita Mejora   3 4  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.

Calificar en el cuadrado

Necesita Mejora 1 2 3 4 5  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.

Calificar en el cuadrado

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

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

Marcar con solo un cuadrado

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

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

Marcar con solo un cuadrado

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

**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 con solo un cuadrado

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

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

Marcar con solo un cuadrado

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

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

Marcar con solo un cuadrado

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

**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 con solo un cuadrado

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



## SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

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

Nombre: \_\_\_\_\_

### 1. Nombres y Apellidos:

Escriba los apellidos del encuestado

*Moisés Moreno*

### 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.

Escriba con lápiz su calificación

Necesita Mejora   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.

Escriba con lápiz su calificación

Necesita Mejora 1 2   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.

Escriba con lápiz su calificación

Necesita Mejora 1 2 3 4 5 6   9 10 Excelente

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

*Marcar en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

*Marcar en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

**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 en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

*Marcar en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

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

*Marcar en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	Excelente
-----------------	---	---	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	---	----	-----------

**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 en el cuadrado*

Necesita Mejora	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	8	9	10	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

Esteban Regalado

### 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 emergencia con las que cuenta la entidad.

Marcar un solo cuadrado

Necesita Mejora

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Excelente

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Marcar un solo cuadrado

Necesita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
Mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	