

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

Alexandra Marino

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 cuadrado

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 cuadrado

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 cuadrado

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	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"/>	

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