# **RESULTADOS**

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

Para la evaluación del servicio de emisión de viabilidad técnica, MRProcessi, en conjunto con el apoyo del personal de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, levantó internamente, 27 encuestas correspondientes a 9 trámites, con información recolectada a los servidores municipales, cumpliendo con los plazos definidos en el plan de trabajo de la consultoría.

Para esta evaluación se procedió con el levantamiento de la información cualitativa de los siguientes trámites:

* Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo.
* Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE
* Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB
* Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos
* Solicitud para la exoneración de parqueaderos
* Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas
* Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas
* Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas
* Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia
  + 1. **Tabulación de resultados de la evaluación interna**

Del ejercicio de levantamiento de información realizado entre la consultora y los responsables asignados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Se aplicó las encuestas internas a los servidores municipales responsables de cada uno de los trámites.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Unidad** | **Nombres y Apellidos** |
| 1 | Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo. | STHV- Gestión territorial | Tatiana Salazar |
| 2 | Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo. | STHV- Gestión territorial | Jenny Fernanda Cepeda Chacón |
| 3 | Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo. | STHV- Gestión territorial | Carlos Alberto Quezada Proaño |
| 4 | Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo. | STHV- Gestión territorial | Hugo Roberto Chacón Cobo |
| 1 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE | STHV- Gestión territorial | Carlos Alberto Quezada Proaño |
| 2 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE | STHV- Gestión territorial | Hugo Roberto Chacón Cobo |
| 3 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE | STHV- Gestión territorial | Tatiana Salazar |
| 1 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB | STHV | Hugo Roberto Chacón Cobo |
| 2 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB | STHV- Gestión territorial | Carlos Alberto Quezada Proaño |
| 3 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB | STHV- Gestión territorial | Tatiana Salazar |
| 1 | Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos | STHV- Gestión territorial | Carlos Alberto Quezada Proaño |
| 2 | Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos | STHV- Gestión territorial | Hugo Roberto Chacón Cobo |
| 3 | Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos | STHV- Gestión territorial | Jenny Fernanda Cepeda Chacón |
| 1 | Solicitud para la exoneración de parqueaderos | STHV- Gestión territorial | Hugo Roberto Chacón Cobo |
| 2 | Solicitud para la exoneración de parqueaderos | STHV- Gestión territorial | Carlos Alberto Quezada Proaño |
| 3 | Solicitud para la exoneración de parqueaderos | STHV- Gestión territorial | Jenny Fernanda Cepeda Chacón |
| 1 | Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Yael Guevara |
| 2 | Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Viviana Vanessa Figueroa Parra |
| 1 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Carolina Proaño |
| 2 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Susana Noroña |
| 3 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Henry Vásconez |
| 4 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Miriam Ortiz |
| 5 | Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Viviana Vanessa Figueroa Parra |
| 1 | Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | María Fernanda Vásquez |
| 2 | Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas | Unidad de áreas Históricas | Viviana Vanessa Figueroa Parra |
| 1 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia | Dirección metropolita de desarrollo urbanístico | José Luis Barros |
| 2 | Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia | Dirección metropolita de desarrollo urbanístico | Roberto José Madera Arends |

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

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido cuatro respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como buena la infraestructura existente en la Secretaría, mientras que el 25% lo considera excelente y el 25 %faltante regular.

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el equipamiento usado para la atención de este trámite, mientras que el 50% restante lo califica como muy bueno.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el 75% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información que entregan durante la atención del trámite, mientras que el 25% lo califica como excelente.

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite, mientras que el 25% lo califica como excelente y el 25% restante lo califica como regular.

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite, mientras que el 25% lo califica como muy excelente y el 25 % restante lo califica como bueno.

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite, mientras que el 50% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 75% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 25% lo califica como muy buena.

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 75% de los servidores municipales encuestados califican como muy bueno el número de servidores asignados para atender el trámite, mientras que el 25% califica como regular la cantidad de personal destinado a la atención.

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como buena la tecnología utilizada por la Secretaría, para la gestión de estos trámites, mientras que el 50% restante, considera que es muy buena.

# **Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido tres respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como buena la infraestructura existente en las instalaciones de la Secretaría, mientras que el 33% de encuestados considera que es excelente y el 33% faltante lo considera regular.

Gráfico 11.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el equipamiento usado por la Secretaría para la atención sus trámites, mientras que el 33% lo califica como muy bueno.

Gráfico 12.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información que se entrega a la ciudadanía, mientras que el 33% la califica como excelente.

Gráfico 13.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 14.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, se reparten con un 33% respectivamente las calificaciones de regular, bueno y muy bueno, en lo que respecta a la cantidad de pasos necesarios para realizar este trámite.

Gráfico 15.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite, mientras que el 33% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 16.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 17.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite, mientras que el 33% de los encuestados califican como bueno.

Gráfico 18.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como buena la tecnología utilizada por la Secretaría, 33% la califica como regular y el 33% restante la califica como muy buena.

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

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido tres respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 19.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como buena la infraestructura existente, para la atención del trámite, de igual forma el 33% la califica como excelente y el 33% restante la califica como regular.

Gráfico 20.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el equipamiento para la atención de este trámite, mientras que el 33% lo califica como muy bueno.

Gráfico 21.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información que se entrega a la ciudadanía sobre el trámite, mientras que el 33% la califica como excelente.

Gráfico 22.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite, mientras que el 33% lo califica como bueno.

Gráfico 23.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar este trámite, mientras que el 33% lo califica como buena.

Gráfico 24.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de los funcionarios, mientras que el 33% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 25.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención brindada a los ciudadanos por parte del personal que atiende este trámite, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 26.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, los servidores municipales encuestados califican con un 33% como bueno el número de personal asignado para atender este trámite, y 33% muy bueno y excelente.

Gráfico 27.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como buena la tecnología utilizada por la Secretaría, el 33% lo califica como muy bueno y el 33% lo califica como regular.

* + - 1. **Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido tres respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 28.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como buena la infraestructura existente en la Secretaría, mientras que el 33% de encuestados considera que es regular.

Gráfico 29.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el equipamiento usado por la Secretaría, mientras que el 33% lo califica como excelente y el 33% restante lo califica como muy bueno.

Gráfico 30.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información entregada a la ciudadanía sobre este trámite, mientras que el 33% considera que la información es excelente.

Gráfico 31.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite, 33% lo califica como excelente y el 33% restante lo califica como bueno.

Gráfico 32.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar este tipo de trámites, y respectivamente 33%lo califica como bueno y 33% como muy bueno.

Gráfico 33.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento del personal a cargo del trámite, mientras que el 33% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 34.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 35.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 75% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% de los encuestados califican como excelente.

Gráfico 36.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la tecnología utilizada por la Secretaría, mientras que el 33% considera que es buena.

* + - 1. **Solicitud para la exoneración de parqueaderos**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido tres respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 37.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como buena la infraestructura existente, mientras que el 33% de encuestados considera que es regular.

Gráfico 38.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, los servidores municipales encuestados consideran con un 33% buena, muy buena y excelente, respectivamente, el equipamiento disponible para la atención de estos trámites.

Gráfico 39.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información que entrega al ciudadano, mientras que el 33% la califica como excelente.

Gráfico 40.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar este tipo de trámites, mientras que el 33% lo califica como bueno.

Gráfico 41.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la cantidad de pasos que se tienen que seguir los ciudadanos para realizar este trámite, 33 % lo considera muy bueno y el 33% restante lo considera bueno.

Gráfico 42.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de los servidores responsables de la atención de este trámite, mientras que el 33% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 43.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 33% lo califica como muy buena.

Gráfico 44.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 33% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el número de personal asignado, 33% considera que la cantidad es excelente y el 33% restante considera que la cantidad asignada es muy buena.

Gráfico 45.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la tecnología utilizada para la atención de este trámite, mientras que el 33% considera que es excelente.

* + - 1. **Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido tres respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 46.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la infraestructura existente, mientras que el 50% de encuestados considera que necesita mejoras.

Gráfico 47.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como bueno el equipamiento utilizado, el 50% lo considera muy buena.

Gráfico 48.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la calidad de información que entregada a la ciudadanía.

Gráfico 49.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los servidores municipales encuestados califican como buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite.

Gráfico 50.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir el ciudadano para la atención de este trámite, mientras que el otro 50% lo considera muy bueno.

Gráfico 51.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de los funcionarios asignados a la atención de este trámite, mientras que el otro 50% de encuestados lo califica como muy bueno.

Gráfico 52.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos mientras que el otro 50% lo califica como muy buena.

Gráfico 53.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite, mientras que el otro 50% considera regular la cantidad de funcionarios asignada.

Gráfico 54.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los servidores municipales encuestados califican como buena la tecnología utilizada para la atención de este trámite.

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

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido cinco respuestas favorables, correspondientes a los responsables de brindar la atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 55.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 40% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la infraestructura existente para la atención a la ciudadanía, mientras que el 40% de encuestados considera que necesita mejorar y el 20% restante la considera buena.

Gráfico 56.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 40% de los servidores municipales encuestados califican como muy bueno el equipamiento utilizado, el 20% lo considera bueno, otro 20 % lo considera regular, y el 20% restante lo considera excelente.

Gráfico 57.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 60% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena a la calidad de información entregada a la ciudadanía, el 20% la califica como buena y el 20% restante considera que la información necesita mejorar.

Gráfico 58.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite, mientras que el 25% lo califica como que necesita mejora y el 25% restante la califica como buena

Gráfico 59.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 60% de los servidores municipales encuestados califican como buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite, el resto de encuestados la califica como regular y que necesita mejora con un 20% respectivamente.

Gráfico 60.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 60% de los servidores municipales encuestados califican como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite, el 20% lo considera muy bueno, y el 20% restante considera que necesita mejorar.

Gráfico 61.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 60% de los servidores municipales encuestados califican como muy buena la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 20% lo califica como necesario de mejora y el 20% restante lo califica como excelente.

Gráfico 62.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 40% de los servidores municipales encuestados califican como bueno y regular al número de personal asignado para la atención del trámite, mientras que el 20% restante lo califica como muy buena.

Gráfico 63.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 80% de los servidores municipales encuestados califican como buena la tecnología utilizada para la atención del trámite, y el 20% restante considera que necesita mejorar.

* + - 1. **Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas**

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se ha obtenido una respuesta favorable, correspondiente al responsable de atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 64.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados califican como muy buena la infraestructura existente en la Secretaría para la prestación del servicio, mientras que el 50% restante considera que necesita mejorar.

Gráfico 65.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados calificó como muy bueno el equipamiento utilizado para la atención de este trámite, mientras que el otro 50% considera que el equipamiento es bueno.

Gráfico 66.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, los servidores encuestados califican como muy buena la información que entrega sobre el trámite a los ciudadanos.

Gráfico 67.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, los funcionarios calificaron como bueno, el tiempo que se demora en la atención del trámite.

Gráfico 68.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados consideró como buena la cantidad de pasos necesaria para realizar este trámite, mientras que el 50% restante lo consideró como muy buena.

Gráfico 69.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el 50% de los servidores encuestados consideró como muy bueno, el nivel de conocimientos en la prestación del trámite, mientras que el 50% restante lo consideró excelente.

Gráfico 70.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados califica como muy buena la atención entregada a los ciudadanos, mientras que el 50% lo calificó como excelente.

Gráfico 71.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los funcionarios, consideró como bueno el número de servidores asignados para atender este tipo de trámites, mientras que el 50% restante lo consideró regular.

Gráfico 72.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados calificó como regular la tecnología empleada en la institución para la realización de este trámite, y el 50% restante lo calificó como buena.

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

A continuación se presentan los resultados del total de encuestas realizadas a los servidores municipales, de las cuales se han obtenido dos respuestas favorables, correspondientes a los responsables de atención a la ciudadanía, con la siguiente información:

Gráfico 73.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados califican como muy buena la infraestructura existente en la Secretaría para la prestación del servicio, mientras que el 50% restante considera regular.

Gráfico 74.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados calificó como bueno el equipamiento utilizado para la atención de este trámite, mientras que el otro 50% considera que el equipamiento es regular.

Gráfico 75.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, los servidores encuestados califican como buena la información que entrega sobre el trámite a los ciudadanos.

Gráfico 76.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los funcionarios calificaron como bueno el tiempo que se demora la realización del trámite, mientras que el 50% restante lo califico como muy bueno.

Gráfico 77.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los servidores encuestados consideró como muy buena la cantidad de pasos necesaria para realizar este trámite.

Gráfico 78.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos, el 50% de los servidores encuestados consideró como muy bueno, el nivel de conocimientos en la prestación del trámite, mientras que el 50% restante lo consideró bueno.

Gráfico 79.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los servidores encuestados califica como muy buena la atención entregada a los ciudadanos.

Gráfico 80.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los funcionarios, consideró como muy bueno el número de servidores asignados para atender este tipo de trámites, mientras que el 50% restante lo consideró regular.

Gráfico 81.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a los datos recolectados, el 50% de los servidores encuestados calificó como regular la tecnología empleada en la institución para la realización de este trámite, y el 50% restante lo calificó como muy buena.

* + 1. **Resumen de resultados**

**Infraestructura**

Los servidores encuestados califican con 6, equivalente a bueno, al espacio físico destinado para los servidores municipales y ciudadanos vinculados con el servicio, tomando en cuenta todos los trámites que lo componen. También se toma en cuenta las rampas de ingreso para personas con discapacidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que cuenta la Secretaría y el estado del mobiliario.

**Equipamiento**

Los encuestados califican con 7, equivalente a muy bueno, al estado del equipamiento que dispone la Secretaría para la prestación de todos los trámites de este servicio, entre los cuales se encuentran tanto equipos informáticos, como también los dispositivos utilizados para las inspecciones in situ.

**Información**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se obtiene una calificación de 7, equivalente a muy bueno al componente relacionado con la información del servicio, donde se analizó la calidad de información entregada al ciudadano, por los servidores de la Secretaría, el tiempo que toma realizar el trámite y a la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar toda la tramitología para la obtención del servicio.

**Talento Humano**

El púbico objetivo encuestado considera con una calificación promedio de 7, muy bueno, la cantidad de servidores delegados a la atención del servicio de emisión de viabilidad técnica, donde se puede enfatizar el nivel de conocimiento y la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal del servicio, mientras que se considera como buena la cantidad de personal asignado para atender el trámite.

**Tecnología**

El público objetivo de la encuesta califica con 6, equivalente a buena la tecnología utilizada para la prestación de cada tramite perteneciente al servicio de emisión de viabilidad técnica.

* + 1. **Resumen de calificación**

A continuación se resume el resultado obtenido por fuentes internas, para los componentes del servicio de emisión de viabilidad técnica. Para esta evaluación se obtuvo información de los trámites de: Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo; Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE; Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB; Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos; Solicitud para la exoneración de parqueaderos; Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas; Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas; Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas; y Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Evaluación Interna** |
| Infraestructura | 6 |
| Equipamiento | 7 |
| Información | 7 |
| Talento Humano | 7 |
| Tecnología | 6 |

* + 1. **Gráfico de resultados**

Gráfico 82.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* En promedio los resultados de la evaluación de los componentes para la prestación del servicio de “Emisión de viabilidad técnica” realizada a los servidores municipales, se encuentran con calificación “Buena” y “Muy Bueno”, es decir, no requerirían de alguna mejora inmediata en ninguno de los componentes; sin embargo, hay que tener en cuenta la revisión de los componentes en el corto plazo para llegar a brindar este servicio con Excelencia a la ciudadanía.
* Los resultados del componente de “Infraestructura” desde el punto de vista del servidor municipal, aunque en menor porcentaje, se pronuncian en la mayoría de trámites como “Regular” y que “Necesitan Mejora”, es decir, se encuentran consientes de la necesidad especialmente de una buena accesibilidad para el ciudadano, aunque éste no lo exija, como lo reflejan las evaluaciones externas.
* Los resultados del componente de “Información” obtenidos de la evaluación realizada por los servidores municipales, demuestran el desconocimiento de la insatisfacción reflejada por el ciudadano con respecto a este componente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación externa.
* Aunque en promedio la evaluación del componente de “Tecnología”, haya sido calificada como “Buena”, existe un porcentaje que la considera “Regular” y que “Necesita Mejora”, reflejando posiblemente que no en todas las áreas disponen de lo necesario para una prestación del servicio eficiente al ciudadano, siendo detectada una oportunidad de mejora.
  + 1. **Recomendaciones**
* Se recomienda evaluar los componentes internamente con mayor detalle, con el objeto de detectar el área con mayores necesidades de mejora y que permitan en el menor plazo, cumplir con mayor efectividad las actividades de los servidores municipales.
* Se recomienda la automatización del servicio de “Emisión de viabilidad técnica”, para que el ciudadano no realice el trámite en las oficinas del MDMQ, su presencia sería por causas eventuales, lo cual implicaría realizar cambios mínimos en cuanto a la infraestructura y una mejora en la calidad de la información solicitada por el ciudadano.
* Se recomienda evaluar los equipos tecnológicos de cada una de las áreas involucrados en la prestación del servicio de “Emisión de viabilidad técnica” con mayor detalle.
  1. **Servicio Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas (LMU)**

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

Para la evaluación interna se tomó como universo a los servidores municipales relacionados con la atención y ejecución de cada uno de los trámites del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas. En el caso de los trámites que se realizan en las Administraciones Zonales se lo realizo solo en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, para el resto de trámites que se realizan en la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda se realizó las encuestas a los servidores municipales involucrados en la atención y ejecución del trámite dando como resultado un total de 22 encuestas, como se detalla a continuación.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ENCUESTAS INTERNAS | |  |  |
| **LMU-10 Subdivisión** | **LMU-20 SIMP.** | **LMU-20 Ord** | **LMU-21** | **LMU-41 P.E.** |
| Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla |
| Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana |
| Ser. Dep. Legal |  | Ser. Dep. Legal | Ser. Catastro |  |
| Ser. Catastro |  | Ser. Catastro |  |  |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| TOTAL | 15 | ADMINISTRACIÓN ZONAL NORTE EUGENIO ESPEJO | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STHV | Gestión de Territorio | | | | |
| **LMU-10 Urbanizaciones** | Técnico G. Urbana | | |  | 1 |
| S. Procuraduría. | | |  | 1 |
| S. Catastro | | |  | 1 |
| Comisión de Suelo | | |  | 1 |
|  | | | TOTAL | 4 |
| STHV | Unidad de Reordenamiento de Redes | |  | | |
| **LMU-40** | Jefe Unidad |  | 1 | | |
| **Nueva-Modificada** | Técnico Licencia |  | 1 | | |
| **Cese de Actividades** | Técnico de Control |  | 1 | | |
|  |  | Total | 3 | | |
| TOTAL ENCUESTAS INTERNAS | |  | 22 | | |

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

Se entregó las encuestas externas a los servidores municipales responsables de los trámites correspondientes a la emisión de Licencias Metropolitanas

Entre los servidores municipales que participaron en la encuesta, se encuentran:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Nombres y Apellidos** | **Área a la que Pertenece** |
| 1 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria | Efraín Bautista | Ventanilla |
| 2 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria | Jorge Lala | Gestión Urbana |
| 3 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria | Exzon Rolando Ruiz Merino | Dirección Jurídica Zona Eugenio Espejo |
| 4 | LMU-10 Subdivisiones y Reestructuración Parcelaria | Lucia Zorayda Loor Zambrano | Catastro |
| 1 | LMU-10 Urbanizaciones | Cinthia Johanna Pinargote Pincay | Dirección Metropolitana de Catastro |
| 2 | LMU-10 Urbanizaciones | Verónica Loachamín Jarrín | Secretaría General del Concejal |
| 3 | LMU-10 Urbanizaciones | Elizabeth del Carmen Ortiz Pesántez | Dirección Metropolitana de Gestión Territorial |
| 4 | LMU-10 Urbanizaciones | Edison Xavier Yépez Vinueza | Procuraduría Metropolitana |
| 1 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Arq. Gabriela Nina | Gestión Urbana |
| 2 | LMU-20 Edificaciones Simplificado | Efraín Bautista | Ventanilla |
| 1 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Efraín Bautista | Ventanilla |
| 2 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Jorge Lala | Gestión Urbana |
| 3 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Exzon Rolando Ruiz Merino | Dirección Jurídica Zona Eugenio Espejo |
| 4 | LMU-20 Edificaciones Ordinario y Propiedad Horizontal | Wilson Homero Puedmag Méndez | Catastro |
| 1 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Jorge Lala | Gestión Urbana |
| 2 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | María Fernanda Duque | Gestión Urbana |
| 3 | LMU-21 Regularización de Edificaciones existentes | Consuelo de Lourdes Vallejo Ayala | Catastro |
| 1 | LMU-40 Instalación de redes de servicio | Cristian Fernando Zapata Yugsi | Unidad de Reordenamiento de Redes |
| 2 | LMU-40 Instalación de redes de servicio | David Alejandro Jarrin Rodríguez | Unidad de Reordenamiento de Redes |
| 3 | LMU-40 Instalación de redes de servicio | AMPARO QUINGA | Unidad de Reordenamiento de Redes |
| 1 | LMU-41 Publicidad Exterior | Jorge Ramiro Cruz Chimarro | Control de la Ciudad |
| 2 | LMU-41 Publicidad Exterior | Víctor Hugo Aguirre Moreno | Control de la Ciudad |

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

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 25% del público objetivo encuestado pertenecen al área de Gestión Urbana, ventanilla de Gestión Urbana, Dirección jurídica de la Administración zonal Eugenio Espejo y Catastro.

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como buena infraestructura existente en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, mientras que el 25% de los encuestados lo califican como regular.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como bueno el equipamiento usado por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, mientras que el 25% lo califican como muy bueno.

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como buena la calidad de información que entrega en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo acerca del trámite para la obtención de la Licencia Metropolitana Urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy buena y buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10.

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como regular la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10, mientras que el 25% de los encuestados lo califican como muy buena y buena.

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy bueno el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10, mientras que el 25% lo califica como bueno y regular.

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como muy buena la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10, mientras que el 25% la considera como buena.

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como regular el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10, mientras que el 25% lo considera como bueno y muy bueno.

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como buena la tecnología utilizada por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10, mientras que el 25% lo califica como muy bueno.

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

Gráfico 11.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 25% del público objetivo encuestado pertenecen al área de la Dirección Metropolitana de Catastro, Dirección Metropolitana de Gestión Territorial de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, Procuraduría Metropolitana y Concejo Metropolitano.

Gráfico 12.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 13.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy bueno el equipamiento usado por la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, mientras que el 25% de los encuestados consideran que es bueno y necesita mejoras.

Gráfico 14.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como buena la calidad de información que entrega en la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda acerca del trámite para la obtención de la Licencia Metropolitana Urbanística LMU-10 Urbanizaciones, mientras que el 33% considera que es excelente.

Gráfico 15.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones.

Gráfico 16.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones.

Gráfico 17.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como excelente el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones, mientras que el 33% lo califica como muy bueno.

Gráfico 18.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como excelente la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones, mientras que el 33% considera que es muy buena.

Gráfico 19.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como bueno el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones, mientras que el 33% de los encuestados lo califican como muy bueno.

Gráfico 20.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como necesita mejora la tecnología utilizada por la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-10 urbanizaciones, mientras que el 25% de los encuestados lo consideran como muy bueno y bueno.

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

Gráfico 21.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado pertenecen al área de Gestión Urbana y ventanilla de Gestión Urbana.

Gráfico 22.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como buena y muy buena la infraestructura existente en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo.

Gráfico 23.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como regular el equipamiento usado por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo.

Gráfico 24.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como buena la calidad de información que entrega en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo acerca del trámite para la obtención de la Licencia Metropolitana Urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 25.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy buena y regular la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 26.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como buena y muy buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 27.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy bueno y regular el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 28.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como buena y muy buena la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 29.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como bueno y muy bueno el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

Gráfico 30.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como regular y necesita mejora la tecnología utilizada por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 edificaciones simplificada.

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

Gráfico 31.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 25% del público objetivo encuestado pertenecen al área de Gestión Urbana y ventanilla de Gestión Urbana, Catastro y Dirección Jurídica de la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Gráfico 32.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como buena la infraestructura existente en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, mientras que el 25% de los encuestados lo califican como muy bueno.

Gráfico 33.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como bueno el equipamiento usado por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo, mientras que el 25% lo califica como muy bueno y regular.

Gráfico 34.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como buena la calidad de información que entrega en la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo acerca del trámite para la obtención de la Licencia Metropolitana Urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal.

Gráfico 35.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy buena y buena la cantidad de tiempo que toma para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal.

Gráfico 36.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como buena la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal, mientras que el 25% lo califica como muy buena y regular.

Gráfico 37.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como muy bueno y regular el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal, mientras que el 25% de los encuestados lo califica como muy bueno y regular.

Gráfico 38.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como muy buena la atención entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal, mientras que el 25% lo considera como bueno.

Gráfico 39.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como regular el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal, mientras que el 25% lo considera como bueno y muy bueno.

Gráfico 40.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como buena la tecnología utilizada por la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo para realizar el trámite para la obtención de la licencia metropolitana urbanística LMU-20 ordinaria y propiedad horizontal, mientras que el 25% de los encuestados lo califica como muy bueno y regular.

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

Gráfico 41.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 34% del público objetivo encuestado pertenecen a la Gestión Urbana-Ventanilla, seguido de un porcentaje igual de 33% que pertenece a Gestión Urbana y a Catastro para la emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas LMU-21 Regularización de Edificaciones Existentes.

Gráfico 42.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 34% del público objetivo encuestado califican como muy bueno la infraestructura, áreas de espera, rampas para personas discapacitadas que utiliza el ciudadano el momento de realizar el trámite, seguido de un porcentaje igual de 33% que lo considera bueno y regular.

Gráfico 43.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público encuestado califican como muy bueno el equipamiento, computadores, impresoras y otros dispositivos utilizados para la realización del trámite.

Gráfico 44.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público encuestado califica como muy bueno la calidad de información que entrega al ciudadano acerca del trámite, seguido de un 33% que lo califica como bueno.

Gráfico 45.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% de los servidores públicos encuestados califican como muy bueno la cantidad de tiempo que le toma al ciudadano realizar el trámite, seguido de un 33% que lo califica como bueno.

Gráfico 46.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% de los servidores públicos encuestados califican como muy bueno la cantidad de pasos que debe seguir el ciudadano para realizar el trámite, seguido de un 33% que lo califica como bueno.

Gráfico 47.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como muy bueno el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la emisión de la LMU-21 Regularización de Edificaciones Existentes.

Gráfico 48.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como muy buena la atención que entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite.

Gráfico 49.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como regular la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido del 33% de los encuestados califican como muy bueno.

Gráfico 50.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como bueno la tecnología utilizada para realizar el trámite, seguido de un porcentaje de 33% que lo califica como muy bueno.

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

Gráfico 51.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado pertenecen a la Unidad de Reordenamiento de Redes de la Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda para la emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas LMU-40 Instalación de Redes de Servicio-Nueva y Modificada.

Gráfico 52.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 34% del público objetivo encuestado califican como excelente la infraestructura existente en la Unidad de Reordenamiento de Redes, seguido de un porcentaje igual de 33% que lo considera muy bueno y regular.

Gráfico 53.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público encuestado califican como muy bueno el equipamiento usado para la realización del trámite, mientras que el 33% lo califica como excelente.

Gráfico 54.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público encuestado califica como excelente la calidad de información que entrega al ciudadano acerca del trámite.

Gráfico 55.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores públicos encuestados califican como bueno la cantidad de tiempo que le toma al ciudadano realizar el trámite.

Gráfico 56.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores públicos encuestados califican como bueno la cantidad de pasos que debe seguir el ciudadano para realizar el trámite.

Gráfico 57.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% del público objetivo encuestado califican como muy bueno el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la obtención de la LMU-40 Instalación de Redes de Servicio-Nueva y Modificada, seguido del 33% que lo considera excelente.

Gráfico 58.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 59.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 67% de los servidores municipales encuestados califican como muy bueno la cantidad de personal asignado para atender el trámite, seguido del 33% de los encuestados califican como excelente.

Gráfico 60.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Unidad de Reordenamiento de Redes del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 34% del público objetivo encuestado califican como muy buena la tecnología utilizada por la Unidad de Reordenamiento de Redes para realizar el trámite, seguido de un porcentaje igual de 33% que lo califica como bueno y regular.

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

Gráfico 61.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado pertenece al área Control de la Ciudad y el 50% pertenece al área Control de la Ciudad-Ventanilla.

Gráfico 62.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores municipales encuestados califican con necesita mejora la infraestructura, áreas de espera y rampas para personas con discapacidades que utiliza el ciudadano.

Gráfico 63.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público encuestado califican con necesita mejora el equipamiento como computadoras, impresoras y otros dispositivos utilizados para la prestación de servicios.

Gráfico 64.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público encuestado califica como regular la calidad de información que entrega al ciudadano acerca del trámite correspondiente a la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior.

Gráfico 65.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores públicos encuestados califican con necesita mejora la cantidad de tiempo que le toma al ciudadano realizar el trámite correspondiente a la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior.

Gráfico 66.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% de los servidores públicos encuestados califican como bueno la cantidad de pasos que debe seguir el ciudadano para realizar el trámite, mientras que el otro 50% lo califica como regular.

Gráfico 67.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como bueno el nivel de conocimiento de las personas que atienden el trámite para la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior, mientras que el otro 50% lo califica como regular.

Gráfico 68.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% del público objetivo encuestado califican como bueno, la atención que entregada a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite para la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior.

Gráfico 69.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores municipales encuestados califican con necesita mejora la cantidad de personal asignado para atender el trámite para la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior.

Gráfico 70.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Administración Zonal Norte Eugenio Espejo del MDMQ.

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 100% de los servidores municipales encuestados califican con necesita mejora la tecnología que utilizan para atender el trámite correspondiente a la emisión de la LMU-41 Publicidad Exterior.

* + 1. **Resumen de resultados**

**Infraestructura**

El público objetivo encuestado correspondiente a los servidores municipales que ejecutan la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas en promedio califica con 6, equivalente a bueno la infraestructura y espacio físico utilizado por el ciudadano para solicitar y recibir el servicio, tomando en cuenta las rampas de ingreso para personas con discapacidad, áreas de espera y señales de salida de emergencia.

**Equipamiento**

El público objetivo encuestado correspondiente a los servidores municipales que ejecutan la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 5, equivalente a bueno al estado del equipamiento como son computadores, impresoras y otros dispositivos utilizados, así como los materiales utilizados para la prestación del servicio.

**Información**

El público objetivo encuestado correspondiente a los servidores municipales que ejecutan la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 6, equivalente a bueno al componente relacionado con la información del servicio, donde se califica como bueno la calidad de información que entrega las entidades acerca del trámite, de igual forma lo califican como bueno el tiempo y la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite para la obtención de Licencias Metropolitanas Urbanísticas.

**Talento Humano**

Con respecto al personal de contacto que interviene en la prestación del servicio, los encuestados correspondiente a los servidores municipales que ejecutan la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio lo califican con 8, equivalente a muy bueno, consideran que el personal tiene el conocimiento y predisposición de atender al ciudadano y que la cantidad de personal asignado para atender el trámite es muy bueno pero puede mejorar, para poder brindar un servicio de calidad en todos sus ámbitos.

**Tecnología**

El público objetivo encuestado correspondiente a los servidores municipales que ejecutan la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, en promedio califica con 5, equivalente a bueno la tecnología, sistemas, aplicaciones entre otros que sirven para la interacción con el ciudadano el momento de brindar el servicio que se utiliza en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

* + 1. **Resumen de calificación**

Cabe resaltar que el puntaje obtenido y asignado en el resumen de resultados, para cada uno de los componentes del servicio está determinado en base al promedio de la suma de las respuestas de cada pregunta perteneciente al componentes que se examina, las cuales han sido calificadas en un rango de 1 a 10, en las encuestas realizadas a los servidores municipales que intervienen en la prestación del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas.

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

* + 1. **Gráfico de resultados**

Gráfico 71.- Gráfico Radial de Resultados

Fuente.- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* El proceso de evaluación interna para el servicio de Licencias Metropolitanas Urbanísticas de la Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda, muestra como punto fuerte la atención que brindan los servidores municipales a los ciudadanos, junto con el nivel de conocimiento que tienen de las normas administrativas y reglas técnicas descritas en cada una de las ordenanzas vigentes aplicables en el servicio, adicional consideran que el número de servidores municipales asignados para la atención es adecuado.
* Las evaluaciones internas realizada a los servidores municipales que intervienen en la ejecución del servicio, permitieron identificar las falencias y debilidades existentes en la información que se entrega al ciudadano para la prestación del servicio de emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, los servidores municipales en promedio dan una calificación de bueno, reconocen problemas en la interacción que existe entre los servidores municipales y los ciudadanos con respecto al flujo de la información, dificultando guiar a los ciudadanos en los pasos para atender su solicitud de forma rápida y efectiva.
* Se aplicó un tipo de evaluación con preguntas cerradas, obteniendo resultados cuantitativos y no cualitativos de las condiciones que presenta cada uno de los componentes que utilizan los servidores municipales para la prestación del servicio de “Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas”, catalogándolos en promedio como buenos, reflejando un campo de acción para la mejora de la calidad muy amplio, sin embargo se hace difícil identificar los problemas específicos que presenta cada uno de los componentes.
  + 1. **Recomendaciones**
* Se recomienda realizar una autoevaluación de los servidores que intervienen en la ejecución del servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas donde se coloque opiniones que permitan identificar el porqué de la calificación que otorgaron los servidores municipales a cada uno de los componentes, tomando en consideración que el servicio de emisión de licencias metropolitanas urbanísticas se lo presta en diferentes lugares pertenecientes al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
* Al atender las solicitudes de este servicio en diferentes lugares del MDMQ, es importante unificar los componentes, actividades y tiempos de prestación del servicio, se recomienda aplicar la estandarización de procesos y requisitos para todas las administraciones zonales, así como el equipamiento que se utiliza con el objetivo de asegurar que el servicio se preste de igual forma en todas las entidades del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
* Debido a la variación que existe en el producto final que se obtiene en el servicio de Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas, se recomienda mejorar la tecnología, aplicaciones y sistemas que se encuentran a disposición de los servidores municipales y ciudadanos, con el objetivo de facilitar el acceso a la información acerca del servicio, tiempo para realizar los trámites correspondientes y eliminar al máximo los tiempos muertos que se presentan en las jornadas de trabajo de los servidores municipales.
* Se recomienda mejorar el soporte tecnológico por parte del personal capacitado del MDMQ, realizar cambios en la comunicación para que esta sea directa entre el servidor municipal que tiene el problema y soporte tecnológico sin intermediarios, crear tiempos máximos de respuesta para soporte de acuerdo al tipo de problema que se presenta.
  1. **Servicio de Regularización Metropolitana de Implantación**

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

* + 1. **Tabulación de resultados encuestas interna**

Se realizó las encuestas al universo de los servidores municipales relacionados con la atención del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, mismo que dispone de 2 Inspectores, 1 Coordinador y 1 Director de Gestión de Calidad Ambiental.

Entre los servidores municipales que participaron en la encuesta, se encuentran:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sec.** | **Trámite** | **Nombres y Apellidos** | **Área** |
| 1 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Luis Rodrigo Caleño Quinte | DGCA |
| 2 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Gustavo Javier Rodríguez Barahona | Telecomunicaciones |
| 3 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Carolina Estrella | Telecomunicaciones |
| 4 | Solicitud de Autorización Metropolitana de Implantación para estaciones de base celular centrales y repetidoras fijas (AMI) | Claudia Tamara Silva Chiquimarca | DGCA - Telecomunicaciones |

Gráfico 1.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado pertenecen al área de Telecomunicaciones, mientras que el 25% de encuestados indican que pertenecen al área DGCA – Telecomunicaciones y Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DGCA)

Gráfico 2.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como buena la infraestructura existente en la Secretaría de Ambiente, mientras que el 25% de encuestados considera que es excelente.

Gráfico 3.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 4.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 50% del público objetivo encuestado califican como excelente y muy buena la calidad de información que entrega la Secretaría de Ambiente acerca del trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI).

Gráfico 5.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 6.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 7.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 8.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

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

Gráfico 9.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como bueno el número de personal asignado para atender el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% de los encuestados califican como excelente.

Gráfico 10.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

**Tabulación:** De acuerdo a lo analizado, el 75% del público objetivo encuestado califican como buena la tecnología utilizada por la Secretaría de Ambiente para realizar el trámite para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), mientras que el 25% considera que es excelente.

* + 1. **Resumen de resultados**

**Infraestructura**

El público objetivo encuestado califica con 7, equivalente a muy buen espacio físico destinado para los servidores municipales y ciudadanos vinculados con el servicio, tomando en cuenta las rampas de ingreso para personas con discapacidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que cuenta la Secretaría de Ambiente.

**Equipamiento**

Los encuestados califican con 7, equivalente a muy bueno al estado del equipamiento que dispone la Secretaría de Ambiente para brindar el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, entre los cuales se encuentran tanto equipos informáticos, como también los dispositivos utilizados para las inspecciones in situ.

**Información**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se obtiene una calificación de 9, equivalente a excelente al componente relacionado con la información del servicio, donde se analizó la calidad de información entregada por la Secretaría de Ambiente, el tiempo que toma realizar el trámite y a la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar toda la tramitología para la obtención de la autorización metropolitana de implantación.

**Talento Humano**

El púbico objetivo encuestado considera como muy bueno el personal de contacto que atiende el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, otorgándole un puntaje de 8, donde se puede enfatizar el nivel de conocimiento y la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal del servicio, mientras que se considera como buena la cantidad de personal asignado para atender el trámite.

**Tecnología**

El público objetivo de la encuesta califica con 7, equivalente a buena la tecnología utilizada en la Secretaría de Ambiente para la ejecución del servicio de Regularización Metropolitana Ambiental.

* + 1. **Resumen de calificación**

|  |  |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Evaluación interna**  **calidad** |
| Infraestructura | 7 |
| Equipamiento | 7 |
| Información | 9 |
| Talento Humano | 8 |
| Tecnología | 7 |

* + 1. **Gráfico de resultados**

Gráfico 11.- Gráfico Radial de Resultados

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

Elaborado por.- Consultora MRProcessi

* + 1. **Conclusiones**
* Mediante las encuestas internas, se observa las fortalezas y debilidades del servicio prestado a la ciudadanía para la obtención de la autorización metropolitana de implantación (AMI), donde los componentes que se destacan de la Secretaría de Ambiente se encuentran la calidad de la información prestada y el talento humano existente actualmente, mientras que entre las debilidades se encuentra la infraestructura, el equipamiento y la tecnología necesaria para prestar el servicio de Regularización Metropolitana de Implantación.
* Los equipos utilizados para la emisión de la autorización AMI, no están en las mejores condiciones, debido a que no se realizan mantenimientos periódicos que aseguren su correcta ejecución, entre los equipos que requieren ser revisados se encuentran las impresoras, computadoras y GPS que pueden demorar el cumplimiento de los tiempos estipulados en la normativa.
* De acuerdo a las encuestas internas, la tecnología utilizada para la prestación del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación, no es la adecuada, esto se debe a que los sistemas informáticos utilizados en la actualidad no pueden ser desarrollados o mejorados de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Ambiente, por el desconocimiento de la arquitectura tecnológica tanto de SIAD como de Gdoc.
  + 1. **Recomendaciones**
* Se recomienda la reconfiguración de accesos para personas con capacidades especiales, en la que se implemente rampas de acceso o dispositivos que aseguren el fácil acceso a las diferentes áreas de la Secretaría de Ambiente, y la identificación de la señalética de evacuación y seguridad necesaria para una mayor comprensión de los espacios proporcionados.
* Se recomienda mejorar el control de los programas de mantenimiento de los equipos utilizados para la prestación del servicio de Regularización Metropolitana de Implantación y considerar el ciclo de vida útil detallado por sus fabricantes, para contemplar futuros planes de renovación del equipamiento, dado que su mejoramiento puede generar un alto impacto para la reducción de tiempos y el incremento de la eficiencia del servicio.
* Se sugiere el análisis detallado de la arquitectura tecnológica de los sistemas actualmente utilizados para la emisión de la autorización AMI, seguido por el mejoramiento de la tecnología utilizada a través de la automatización del proceso de la “Gestión de la solicitud”, esto permitirá la reducción de los niveles de aprobación, la integración de los sistemas tecnológicos de la institución y el cuidado del medio ambiente a través del manejo de archivos digitales en lugar de documentos físicos.
* Se sugiere la aplicación de la metodología 5 S´s en cada puesto de trabajo de los servidores municipales de la Secretaría de Ambiente, para optimizar dichas operaciones y disminuir los tiempos innecesarios.

# **CONCLUSIONES GENERALES**

* El proceso de evaluación interna, refleja la realidad interna y percepción que existe por parte de los servidores municipales de como se está brindando el servicio a la ciudadanía siendo esta una herramienta de gestión que permite la autocorrección de los procesos e inconformidades encontradas, cuidando la percepción que tiene el ciudadano con respecto a la prestación de servicios que realiza el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
* La evaluación interna denota las fortaleza y debilidades que existen en el Municipio Metropolitano de Quito el momento de prestar servicios, siendo Talento Humano el componente fuerte con el cual trabajan actualmente para la atención y ejecución del servicio, debido al conocimiento que se tiene de los procedimientos que el ciudadano debe realizar, normas administrativas, reglas técnicas y ordenanzas vigentes que se deben cumplir para brindar una atención adecuada al ciudadano.
* El análisis de la información obtenida en las encuestas realizadas a los servidores municipales, dueños y ejecutores de los servicios, al arrojar datos cuantitativos, limitan la percepción real de los servidores municipales, debido a la diferencia de opiniones que existen y que no han sido levantadas por medio de preguntas cualitativas donde se abstrae información más detallada de las fortalezas y debilidades encontradas en cada componente analizado.
* Los datos cuantitativos obtenidos en las encuestas internas que se realizaron dan una pauta del estatus actual de la prestación de los servicios de Emisión de Viabilidad Técnica, Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas y Regularización Metropolitana de Implantación, mismos que varían en los resultados obtenidos de los cinco componentes evaluados como son la infraestructura, equipamiento, información, talento humano y tecnología; con lo que se busca el mejoramiento de los mismos, a través de planes de desarrollo y mejoramiento propuestos para atacar la verdadera problemática que se presenta, en conjunto con la optimización de los componentes de forma gradual.

# **RECOMENDACIONES GENERALES**

* Se sugiere un estudio profundo de la percepción de los servidores municipales, en la que se levante información detallada de cada componente analizado (infraestructura, equipamiento, talento humano, información y tecnología) de cada servicio priorizado, por medio de encuestas, entrevistas y análisis FODA que proporcionen los datos necesarios para el mejoramiento y optimización del servicio entregado a la ciudadanía.
* Se recomienda el análisis de los sistemas informáticos utilizados actualmente y su posible ejecución de desarrollos y mejoramientos que permitan una mayor integración de la información y articulación institucional en beneficio de las entidades y ciudadanos que interactúan en los servicios de Emisión de Viabilidad Técnica, Emisión de Licencias Metropolitanas Urbanísticas y Regularización Metropolitana de Implantación, dado que en los tres servicios se puede observar la necesidad de optimización para la adecuada ejecución de los mismos.
* Dado que las encuestas reflejan cierta inconformidad con el tiempo que toman los trámites y la cantidad de pasos definidos en los procedimientos, se recomienda generar un sistema de seguimiento y control donde se notifique a los ciudadanos sobre el estado de su trámite y que permita garantizar la satisfacción del servicio prestado y el cumplimiento de los tiempos de ejecución de los servicios, evitando el deterioro de la percepción del ciudadano y cumpliendo con la normativa vigente que rige cada servicio analizado.