

LTU-20 simplif.

SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el estado actual del servicio, para detectar mejoras sustanciales que permitan mejorar la prestación del mismo.

*Obligatorio

1. Nombres y Apellidos: **ARR. GABRIELA NIÑA**

Nombres y Apellidos del encuestado

2. Área a la que pertenece: **GESTION URBANA**

Instrucciones:

Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación:

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

Infraestructura (1/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

Equipamiento (2/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

Información (3/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

6. Califique el tiempo que toma realizar el trámite.

SERVICIO EMISIÓN DE LICENCIAS METROPOLITANAS URBANISTICAS

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el estado actual del servicio, para detectar mejoras sustanciales que permitan mejorar la prestación del mismo.

*Obligatorio

1. Nombres y Apellidos:

Nombre y Apellido: Efraim Bautista

2. Área a la que pertenece:

Instrucciones:

Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación:

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

Infraestructura (1/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

Equipamiento (2/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

Información (3/5)

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

6. Califique el tiempo que toma realizar el trámite.

Marcar un solo cuadrado

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

Talento Humano (4/5)

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

8. Califique el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite.

Marcar un solo cuadrado

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

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

Marcar un solo cuadrado

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

10. Califique la cantidad de personal asignado para atender el trámite.

Marcar un solo cuadrado

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

Tecnología (5/5)

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

11. Califique la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite.

Marcar un solo cuadrado

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