**Dependencia:**

**Periodo de análisis:**

**Respuesta: %**

Cálculo: (N° de encuestas recibidas/ N° de encuestas remitidas) x 100

**Representatividad: %**
Cálculo: (N° de encuestas recibidas/ N° de usuarios) x 100

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados** | **Calificación Promedio obtenida** | **Acciones de mejora propuestas (\*)** |
| Valore la amabilidad con la que fue atendido durante la actividad que realizó en el SENAVE. |  |  |
| Valore la información disponible en la página web de la institución.  |  |  |
| Valore la calidad de asesoramiento técnico para atender consultas y/o sugerencias. |  |  |
| Valore la calidad técnica de la documentación, recibida por la prestación de servicios. |  |  |
| Sistema de Trámites Electrónicos del SENAVE – TES, valore si las gestiones realizadas con el TES, han colaborado a disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.  |  |  |
| Valore, si las Normativas vigentes del SENAVE son aplicables a las necesidades actuales del mercado. |  |  |
| Valore el plazo de respuesta a su solicitud.  |  |  |
| En situación de urgencia, valore la rapidez de respuesta del SENAVE. |  |  |
| Valore la agilidad y practicidad de las gestiones administrativas. |  |  |
| Valore la relación calidad/costo en relación a los servicios ofrecidos por la institución. |  |  |
| Valore la satisfacción global del servicio prestado por el SENAVE. |  |  |
| La infraestructura del SENAVE, es óptima para prestar los servicios que ofrece.  |  |  |
| Valore la dotación de recursos en cuanto a infraestructura, el espacio es adecuado para atención al público. |  |  |
| Valore, si el personal técnico es suficiente y acorde para todos los servicios ofrecidos por la institución.  |  |  |

*(\*) En caso de obtener la calificación más alta completar con No aplica.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Oportunidades de Mejora recibidas** | **¿Es factible aplicar? Indique las acciones a realizar** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Elaborado por:

Fecha: