



Municipio _____
 Fecha _____



OBSERVATORIO CIUDADANO PARA LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

| 1- Condiciones de accesibilidad | | SI | NO |
|--|--|----|----|
| El establecimiento cuenta con con vías de acceso para transporte público? | | | |
| El establecimiento cuenta con estacionamiento disponible? | | | |
| El establecimiento cuenta con rampas y cajones para discapacitados? | | | |
| 2- Condiciones físicas | | SI | NO |
| Las oficinas se encuentran limpias? | | | |
| El mobiliario se encuentra en buen estado físico? | | | |
| Las instalaciones tienen área de espera con lugar para sentarse? | | | |
| Las instalaciones cuentan con sanitarios disponibles para los usuarios? | | | |
| Los sanitarios se encuentran limpios y en buen estado? | | | |
| 3- Condiciones de transparencia | | SI | NO |
| El horario de atención es claro y visible? | | | |
| Las oficinas cuentan con un directorio de trámites y servicios? | | | |
| En las oficinas se cuenta con un buzón de quejas y denuncias con pluma/lápiz y formatos? | | | |
| Las oficinas cuentan con el número telefónico de quejas y denuncias? | | | |
| Los servidores públicos usan gafete de identificación? | | | |
| Las oficinas cuentan con un módulo de información y orientación? | | | |
| Los requisitos del trámite o servicio se encuentran a la vista del usuario? | | | |
| Existe información impresa de los trámites y servicios de la institución/oficina? | | | |
| 4- Condiciones de los servidores públicos | | SI | NO |
| Se explicó de manera detallada el servicio o trámite? | | | |
| Se le señalaron sin falta todos los requisitos para el trámite? | | | |
| Se resolvió a satisfacción todas las preguntas sobre el servicio o trámite? | | | |
| El servidor le brindo un trato respetuoso y atento? | | | |
| El servidor mostró disposición y empatía para resolver sus dudas? | | | |
| La atención y disposición del servidor fue satisfactoria? | | | |
| En general el servidor le brindo un servicio de calidad? | | | |
| El servidor realizó el servicio o trámite sin solicitar gratificación? | | | |
| El servidor solicitó sólo los requisitos establecidos para el trámite? | | | |
| 5- Condiciones de procesos | | SI | NO |
| Los documentos que se le solicitan son los necesarios para el trámite? | | | |
| Los pasos y trámites que debe realizar son adecuados? | | | |
| El tiempo que dura el trámite o servicio es el adecuado? | | | |

 Nombre y firma del evaluador