



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