

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio
1	BIBLIOTECA "RODRIGO PESANTEZ RODAS"	Préstamo de obras literarias. Préstamo de documentos históricos. Servicio de Hemeroteca. Servicio de Internet. Donación y canje de obras.

2	BIBLIOTECA Pdre. "ANGEL MARIA IGLESIAS"	Proporcionar la información integral a los usuarios mediante atención personalizada que promuevan: la curiosidad intelectual, la capacidad crítica, el aprendizaje continuo, la comunicación efectiva, el aprecio el cultivo de valores éticos y estéticos, la participación de la Bilioteca, así como la reflexión y la responsabilidad social.
3	SECRETARÍA	Emisión de certificados varios, documentación de archivo, emisión de informes. Correspondencia interna y externa por el sistema Quipux de Presidencia. Atención al cliente externo. Servicio de recepción , atención vía telefónica a los usuarios internos y externos.

4	MUSEO ARQUEOLÓGICO Y ETNOGRÁFICO "EDGAR PALOMEQUE VIVAR"	<p>Área cultural abierta al público, que ofrece a visitantes, locales, provinciales, nacionales y extranjeros, exhibiciones en sus diversos espacios, relacionadas con la arqueología regional específicamente de la cultura cañari, así como una colección de piezas de carácter etnográfico de tipología cañari, ambientados dentro de una museografía adecuada. Se imparte la información pertinente a través de guías a los asistentes, visitantes e investigadores</p>
5	MUSEO ARQUEOLÓGICO DE LA CULTURA CAÑARI "PADRE VÍCTOR VÁZQUEZ SUÁREZ" (EXTENSIÓN CAÑAR)	<p>1. Guianza en el museo. 2. Investigación para la elaboración de material de historia y arqueología. 3. Difusión de la riqueza cultural Cañari a través de las redes sociales y medios de comunicación hablados y escritos. 4. El museo visita los establecimientos educativos. 5. Organización de eventos culturales - exposición, concursos, conferencias, entre otras-.</p>

6	ESTUDIO DE GRABACIÓN	<p>1. Grabación, mezcla y masterización de producciones musicales. 2. Reproducción de discos CD y DVD. 3. Contamos con un estudio de grabación de última tecnología.</p>
8	TEATRO "JAIME ROLDÓS AGUILERA"	<p>1. Alquiler del teatro para diversos eventos. 2. Amplificación aérea de sonido. 3. Camerino. 4. Iluminación estándar. 5. Capacidad para 350 personas sentadas. 6. Coordinación de eventos institucionales. 7. Coordinación de presentación de grupos culturales institucionales.</p>

9	IMPRESA - EDITORIAL "ALFONSO MARÍA ARCE"	Recopilación de información, diseño, dia-gramación), y PRENSA (Impresión en la offset Hamada, impresoras láser y chorro de tinta); adicionalmente POST PRENSA (compaginación, engrapado, en-gomado, troquelado de pastas y refileado final de las obras), en la ciudad de Azogues.Promover y difundir la cultura a través, de la publicación de libros, revistas, dípticos, trípticos, afiches, portadas de cd, dvd, etc. por medio de una adecuada planificación, administración y control de bienes institucionales.
10	CINE Y TELEVISIÓN	Producción y Realización de Producciones audiovisuales, proyección de videos, actualización de la información en redes sociales, manejo de noticias en la página web.
11	EXTENSIÓN CANTÓN CAÑAR	Atención a los ciudadanos, trámites de oficio a las diferentes

12	EXTENSIÓN CANTÓN LA TRONCAL	Recepción de solicitudes Archivo de documentación Biblioteca con textos históricos de varios temas Coordinación de eventos y talleres
----	-----------------------------	---

Para ser II

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA IN
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INI

Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).		Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	
1. Solicitud de requerimientos. 2. Entrega de un documento de identificación. 3. Entrega de la requerimiento solicitada. 4. Si necesita obtención de copia se presta para realizar el trámite pertinente. En caso de canje o donación de obra previamente autoriza el Presidente de la Casa de la Cultura		1. Entrega de cédula de identidad o carné estudiantil.	

<p>Desarrollando competencias en los usuarios de la Biblioteca, tales como: pensamiento crítico, análisis cualitativo y cuantitativo, valores y ética, conciencia y sensibilidad cultural y global, los usuarios en general tengan acceso a los recursos informativos utilizando las herramientas tecnológicas más avanzadas; así como fomentar en el estudiantado el desarrollo de competencias.</p>	<p>1. Los usuarios tienen acceso libre para ingresar al espacio de la Biblioteca, siempre y cuando existan normas de respeto que el Bibliotecario deberá exigir a todos los usuarios en general.</p>
<p>Solicitud escrita o verbal a la primera autoridad institucional con el requerimiento específico de certificaciones, la que informes, etc, la que deberá realizarse personalmente. La correspondencia interna ingresa por el sistema y la correspondencia externa llega en forma física o por el sistema quipux. Al visitar la institución en Secretaría se encausala visitas para operativizar la atención oportuna a los clientes externos. Llamar al teléfono 072 240 077 a la ext 101 de Secretaría.</p>	<p>Solicitud escrita o verbal y/o cédula de ciudadanía del solicitante, dependiendo del caso</p>

<p>Acceso libre para visitas regulares. Visitas Programadas a centros educativos primarios y secundarios se procede a A:elaborar invitaciones de acuerdo a un cronograma B) definición de horarios y tiempo para cada uno de los centros educativos. Visitas de grupos de otras provincias, contacto telefónico o vía mail y concreción del día y la hora de atención.</p>	<p>1.- Solicitud verbal directa del servicio. 2.- Solicitud escrita en ciertos casos: A: grupos de visitantes de entidades pertenecientes a la provincia o fuera de ella. B: grupos de visitantes que asisten en días y jornadas no laborables . 3: Solicitud a través de contacto telefónico</p>
<p>1. Establecer un calendario de visitas al museo por parte de las entidades educativas y otras instituciones u organizaciones. 2. Por parte de la CCE-Cañar, establecer un calendario de visitas a las entidades educativas e instituciones. 3. Que el público llegue al museo directamente</p>	<p>Mediante solicitud escrita, llamada telefónica, visita a la institución, escribir al mail-página web-facebook del museo</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar una solicitud a la máxima autoridad con el requerimiento solicitado. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la solicitud de alquiler del teatro en físico o a través de correo electrónico. 2. . Entrega de solicitud para presentación de grupos culturales (rondalla, danza, artistas) de la Institución. 3. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 4. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar una solicitud a la máxima autoridad con el requerimiento solicitado. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.

<p>Entregar un oficio físico o por correo electrónico a la presidencia del Núcleo solicitando la elaboración de los servicios que ofrece el departamento de imprenta</p>	<p>El trabajo que se realice en el departamento de imprenta tiene que ser en digital por ejemplo si es una impresión de libros este debe estar correctamente redactado, revisado, por cada uno de los autores en formato digital, para que así se pueda diagramar el mismo, si es el caso de un diseño de afiche o volante los mismos deberán traer los respaldos para el diseño como fotografías y textos.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar una solicitud a la máxima autoridad con el requerimiento solicitado de información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.

<p>1. Solicitud de requerimientos.</p> <p>2. Entrega de un documento de identificación.</p> <p>3. Si necesita obtención de copia se presta para realizar el trámite pertinente. En caso de canje o donación de obra previamente autoriza el Presidente de la Casa de la Cultura</p>	<p>1. Entrega de cédula de identidad o carné estudiantil.</p>
---	---

enado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FORMACIÓN:

FORMACIÓN:

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención

Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo
1. Se anota en el libro de registro el nombre del estudiante o consultor, con la fecha, el nombre del documento o servicio solicitado y la firma del solicitante. En caso de préstamo u obtención de copias se solicita el documento identificador y la firma del solicitante con su número de celular o teléfono fijo.	07h30 a 12h30 13h30 a 16h30	Gratis

<p>Atención personalizada al público, Amplio horario de atención, Archivo Histórico fotocopia e impresión, Búsquedas Bibliográficas, Sala de lectura, Acceso a internet gratuito para los usuarios, Bases de datos externas de texto completo, Búsqueda automatizada.</p>	<p>08H00 a 14H00</p>	<p>Gratuito</p>
<p>1. Recepción de solicitud en Secretaría 2.- Trámite en Presidencia.- 3 Despacho desde secretaría y legalización de la respuesta y/o remisión de la disposición al departamento pertinente, según sea el caso</p>	<p>07:30 a 16h30</p>	<p>Gratuito</p>

<p>1.- Aceptación de solicitud cuando se trata de grupos de estudiantes o grupos independientes que han remitido solicitud 2.- Disposición a través memorandum por parte de Autoridad máxima de la institución</p>	<p>De lunes a viernes . desde 7H30 a 12H30 y desde las 13H30 a las 16H30</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Directamente al Director del Museo, quien coordina diariamente con el Director de la Extensión</p>	<p>08:00-17:00</p>	<p>Gratuito</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. La máxima autoridad solicita al departamento que proceda con su revisión a ver si este cumple con los requisitos. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o autorización para la realización del trabajo. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante 	<p style="text-align: center;">07:30 a 12:30 13:30 a 16:30</p>	<p style="text-align: center;">Gratuito</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. La máxima autoridad solicita al departamento que proceda con su revisión a ver si este cumple con los requisitos. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o autorización para la realización del trabajo. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante 	<p style="text-align: center;">07:30 a 12:30 13:30 a 16:30</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gratuito a instituciones públicas para eventos públicos. 2. Costo de 56 dólares por día para eventos particulares

<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. La máxima autoridad solicita al departamento que proceda con su revisión a ver si este cumple con los requisitos. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o autorización para la realización del trabajo. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante 	<p>7:30 a 12:30 - 13:30 a 16:30</p>	<p>Gratuito: cuando la entidad aupicia con todos los suministros se distribuye de la siguientes manera: 70% para el Núcleo y 30% para el autor del tiraje total de la obra. Si el autor de la obra entrega los materiales se ditribuye el 70% para el autor y 30% para el Núcleo, segun reglamento que rige al Departamento de Imprenta.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante 	<p>07:30 a 12:30 13:30 a 16:30</p>	<p>Gratuito</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante 	<p>08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>

<p>1. Recepción de documento o solicitud 2. Análisis y Aprobación por el Director de la extensión en La Troncal. 3. Coordinación para Despachar o ejecutar lo solicitado. 4. De ser el caso se coordina con la ciudad de Azogues.</p>	<p>08:00 a 12:00 14:00 a 18:00</p>	<p>Gratuito</p>

on y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos

Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio
Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Biblioteca

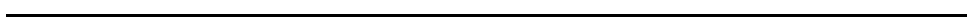
Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Se atiende en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Extensión Cañar
Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Azogues, La Troncal y Cañar.

Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Público en general, investigadores, historiadores, turistas, estudiantes	Area de museo. Edificio de la Casa de la Cultura Núcleo del Cañar. Azogues
Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Extensión de la Casa de la Cultura en el cantón Cañar

Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo del Cañar en la ciudad de Azogues
Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo del Cañar en la ciudad de Azogues

<p>Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley. La impresión de un libro lleva aproximadamente 2 meses.</p>	<p>Ciudadanía en general de la Provincia del Cañar</p>	<p>Se atiende en en cada una de las Extensiones de la Casa de la Cultura Núcleo del Cañar</p>
<p>Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley.</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo del Cañar en la ciudad de Azogues</p>
<p>Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley.</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Extensión de la Casa de la Cultura en el cantón Cañar</p>

Inmediato o hasta 15 días según lo estipula la ley	Ciudadanía en general	Oficina en el cantón La Troncal
--	-----------------------	---------------------------------



LCDA. MERCEDES CAYAMCELA - LCDA. JULIE CALLE QUEZADA - LCDA. OL



os y cumplir sus obligaciones

Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)
Bolívar 9-27 y Aurelio Jaramillo Telf. 72240-077 Ext. 3 Azogues- Ecuador	En la oficina de la Biblioteca	no

<p>Avenida Colón y Calle Tarqui, cantón Cañar, provincia del Cañar, Ecuador. Teléfono: 2235210</p>	<p>Página web y oficina.</p>	<p>No</p>
<p>Calle Bolívar 9-27 en Azogues/ Calle Colín s/n en Cañar / Calle Héroes de Verdeloma entre Luis Cordero y José Peralta en La Troncal</p>	<p>oficina, correo electrónico (scasaculturacananar@gmail.com) o los correos insertos en el formulario respectivo; por el sistema de gestión documental Quipux .- Institución Casa de la Cultura Ecuatoriana</p>	<p>No</p>

<p>Calle Bolívar y Aurelio Jaramillo. Telf. 072240077 Extensión 106</p>	<p>Oficina</p>	<p>No</p>
<p>Avenida Colón y Calle Tarqui, cantón Cañar, provincia del Cañar, Ecuador. Teléfono: 2235210</p>	<p>Página web, mail, facebook. Teléfono y oficina</p>	<p>No</p>

<p>Calle Bolívar y Aurelio Jaramillo - Teléfono: 072240077 ext. 108</p>	<p>oficina, correo electrónico: neptali.espinoza@casadelacultura.gob.ec, teléfono institucional.</p>	<p>No</p>
<p>Calle Bolívar y Aurelio Jaramillo - Teléfono: 072240077 ext. 108</p>	<p>oficina, correo electrónico: neptali.espinoza@casadelacultura.gob.ec, teléfono institucional.</p>	<p>No</p>

<p>2240-077 ext 5</p>	<p>Bolivar y Aurelio Jaramillo edificio de la Casa de la Cultura Núcleo del Cañar departamento de Imprenta "Alfonso María Arce"</p>	<p>No</p>
<p>Calle Bolívar y Aurelio Jaramillo - Teléfono: 072240077 ext. 109</p>	<p>oficina, correo electrónico: alfredo.avendano@casadelacult ura.gob.ec, teléfono institucional.</p>	<p>No</p>
<p>Avenida Colón y Calle Tarqui, cantón Cañar, provincia del Cañar, Ecuador. Teléfono: 2235210</p>	<p>oficina, correo electrónico, teléfono institucional</p>	<p>No</p>

Héroes del Cenepa y Teléfono: 2420945	En la oficina de la extensión en La Troncal	no
--	--	----

[Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

10/01/2017

MENSUAL DE DICIEMBRE 2016

LOS DEPARTAMENTOS RESPECTIVOS

.GA ROMERO ARGUDO - SR. ALBERTO BELTRÀN - TEC. WLADIMIR ESPINOZA - TEC. ALFREDO

scasaculturaacanar@gmail.com (CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS)

(07)2240077

<p>Link para descargar el formulario de servicios</p>	<p>Link para el servicio por internet (on line)</p>	<p>Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)</p>
<p><u>NO APLICA PUES NO SE DISPONE DE ESE SERVICIO</u></p>	<p>http://biblioteca.casadelacultura.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-search.pl?branch_group_limit=branch%3ACCE-CA%C3%91</p>	<p>120</p>

<u>NO APLICA PUES NO SE DISPONE DE ESE SERVICIO</u>	<u>http://www.ccecanar.org.ec</u>	30
<u>No Aplica, no se dispone de link</u>	<u>No Aplica, no se dispone de un link para este departamento.</u>	801

<p>No aplica. No se posee en la entidad</p>	<p>http://www.casadelacultura.gob.ec/http://museocccazogues.blogspot.com/</p>	<p>368</p>
<p>NO APLICA PUES NO SE DISPONE DE ESE SERVICIO</p>	<p>http://www.ccecanar.org.ec/</p>	<p>235</p>

<p>No Aplica, actualmente no se cuenta con un formulario de servicios.</p>	<p>http://www.goeat.com/ccen/ucleodelcanar/sounds</p>	<p>5</p>
<p>FORMULARIO PRESTAMO TEATRO</p>	<p>No Aplica, no se dispone de un link para este departamento.</p>	<p>1.100</p>

<p>no</p>	<p>scasaculturacananar@gmail.com</p>	<p>20</p>
<p>No Aplica, actualmente no se cuenta con un formulario de servicios.</p>	<p>Youtube: https://www.youtube.com/user/casadelaculturacananar Facebook: https://www.facebook.com/pages/Cce-Núcleo-del-Cañar/278947995521053 Noticias: http://casadelacultura.gob.ec/?ar_id=16&pr_id=3&title=Noticias%20Ca%F1ar&palabrasclaves=Noticias%20Ca%F1ar</p>	<p>10</p>
<p>No Aplica, actualmente no se cuenta con un formulario de servicios.</p>	<p>No Aplica, no se dispone de un link de formulario.</p>	<p>195</p>

<u>NO APLICA PUES NO SE DISPONE DE ESE SERVICIO</u>	<u>No Aplica, no se dispone de un link para este departamento.</u>	65
---	--	----



AVENDAÑO - SR. CRISTÓBAL REGALADO - LCDO. PATRICIO REINOSO - Sr. JUAN GALLEGOS

Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
2.154	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.

353	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.
9.342	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.

2.292	No aplica en la entidad no se dispone de una metodología para medir el porcentaje sobre uso de servicio
1.714	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.

79	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.
7.770	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.

325	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.
82	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.
1.813	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.

761	No Aplica, actualmente no se cuenta con una metodología para obtener porcentajes de satisfacción sobre el uso del servicio.