

# 2011



## II ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO DICIEMBRE 2011

Encuesta aplicada a contribuyentes del Cantón Central de San José en el cierre del IV Trimestre 2011.

Elaborado por:

Licda. Raquel Caravaca Zúñiga

**CONTRALORA**



**Fecha:** Del 12 al 22 de diciembre 2011.-

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción y de percepción de los contribuyentes que cancelaron sus tributos municipales en el cierre del IV Trimestre de 2011.-

**Metodología:** Encuesta dirigida

**Cálculo de la Muestra:**

## **CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA**

**INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR EN LA SIGUIENTE CASILLA**

5,0%

**INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION EN LA SIGUIENTE CASILLA**

3.000

TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA NC 95%=

341

TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA NC 97%=

407

Para la aplicación de la fórmula anterior, se consideró el dato aportado por el Departamento de Plataforma de Servicios, el cual detalla que la población total de trámites **por trimestre** es de 18 mil, por lo que mensualmente se atienden 6 mil y de esa forma se estimó que la visita por semana fuera de 1.500 ciudadanos a razón de trámite/ ciudadano, siendo que el tiempo de la aplicación de la misma fue de dos semanas el total de la población se establece en 3000 ciudadanos, por lo que se consideró un nivel de confianza de casi el 97%, así como un margen de error del 5%.

**Muestra:** La aplicación de la encuesta se dio en el primer piso del Edificio José Figueres Ferrer, específicamente en la Sala de Espera de la Plataforma de Servicios, así como a la salida de las puertas principales de acceso al edificio, alcanzando el muestreo necesario, ya que se efectuaron 410 encuestas durante 9 días hábiles, 70 encuestas más que las aplicadas en el I Semestre del mismo año.-

La encuesta se dividió en varios aspectos trascendentales;

- ✚ Información General: Datos de la población.
- ✚ Tipo de Trámite
- ✚ Grado de satisfacción de Servicios/Trámites y Atributos de la Institución
- ✚ Medios de Comunicación utilizados por el ciudadano.-
- ✚ Valoración de la Contraloría de Servicios
- ✚ Comentarios/Sugerencias
- ✚ Recomendaciones
- ✚ Anexo

A continuación el desglose de los resultados obtenidos:

**TEMA: A) INFORMACION GENERAL: DATOS DE LA POBLACION**

La aplicación de encuestas a ciudadanos se realizó en el edificio José Figueres Ferrer, sede del Municipio; abarcando tanto hombres como mujeres, de diferentes estratos económicos, edad, sin condicionar el lugar de procedencia y seleccionados aleatoriamente luego de finalizar su trámite ante la institución.- Los resultados reflejaron que en su mayoría son los hombres quienes realizan la visita ante la institución durante el cierre de trimestre y estos oscilan en etapa de adulto medio a mayor ( de 30 a 50 años ) .-

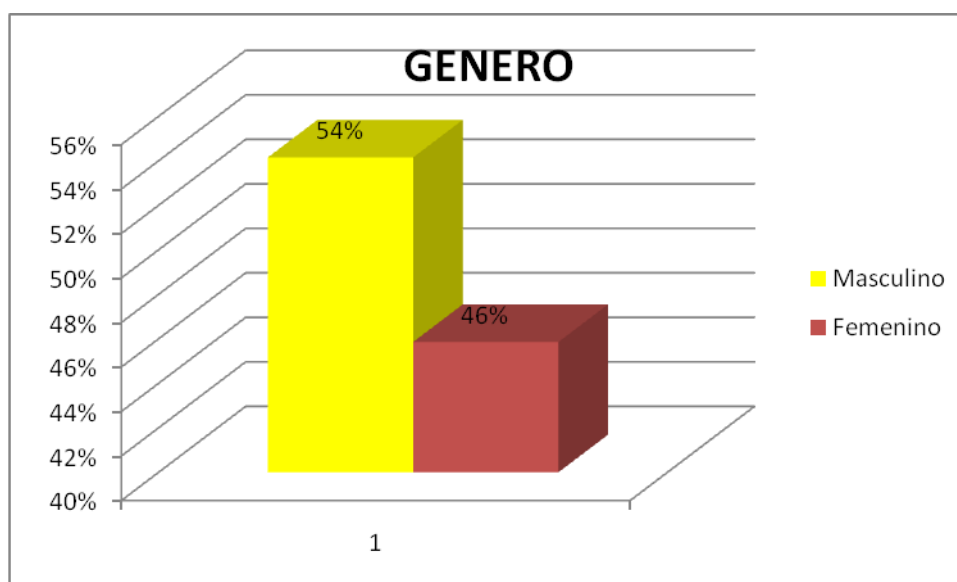
Diferente a la encuesta realizada en el Primer Semestre del 2011, en la presente se logró determinar el distrito de procedencia del visitante, por lo que los resultados indican que los visitantes al cierre del IV Trimestre del 2011 fueron procedentes, en su gran mayoría, de los distritos Pavas y Hospital.-

En los siguientes gráficos se muestra el detalle; a saber:

### 1. GENERO

Descripción	Relativo	Absoluto
Masculino	54%	222
Femenino	46%	188
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>

*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*

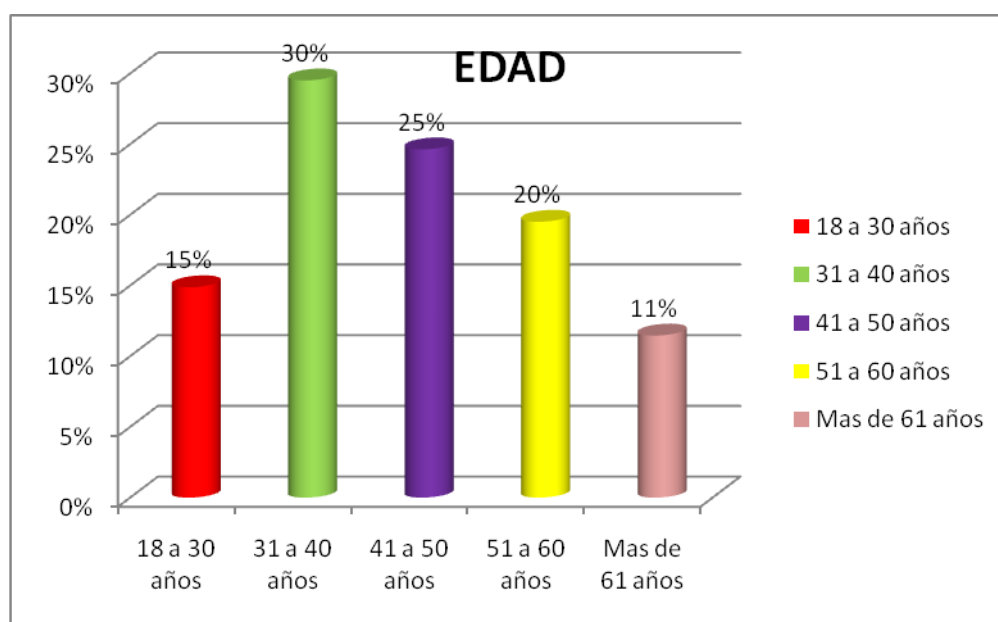


*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipal del IV Trimestre 2011.-*

## 2. EDAD

Descripción	Relativo	Absoluto
De 18 a 30 años	15%	61
De 31 a 40 años	30%	121
De 41 a 50 años	25%	101
De 51 a 60 años	20%	80
Más de 61 años	11%	47
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>

Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-

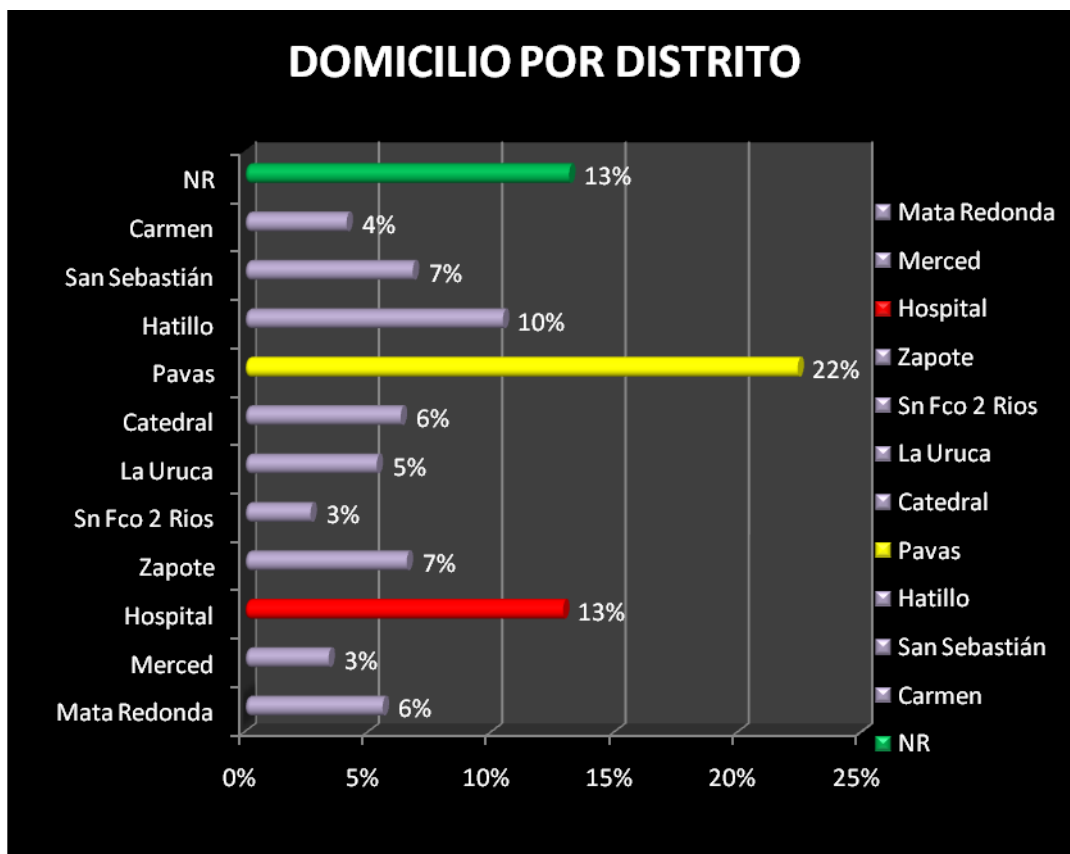


Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-

### 3. DOMICILIO POR DISTRITO

Descripción	Relativo	Absoluto
Carmen	4%	17
San Sebastián	7%	28
Hatillo	10%	43
Pavas	22%	92
Catedral	6%	26
La Uruca	5%	22
San Francisco de Dos Rios	3%	11
Zapote	7%	27
Hospital	13%	53
Merced	3%	14
Mata Redonda	6%	23
Ns/nr	13%	54
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>

*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*



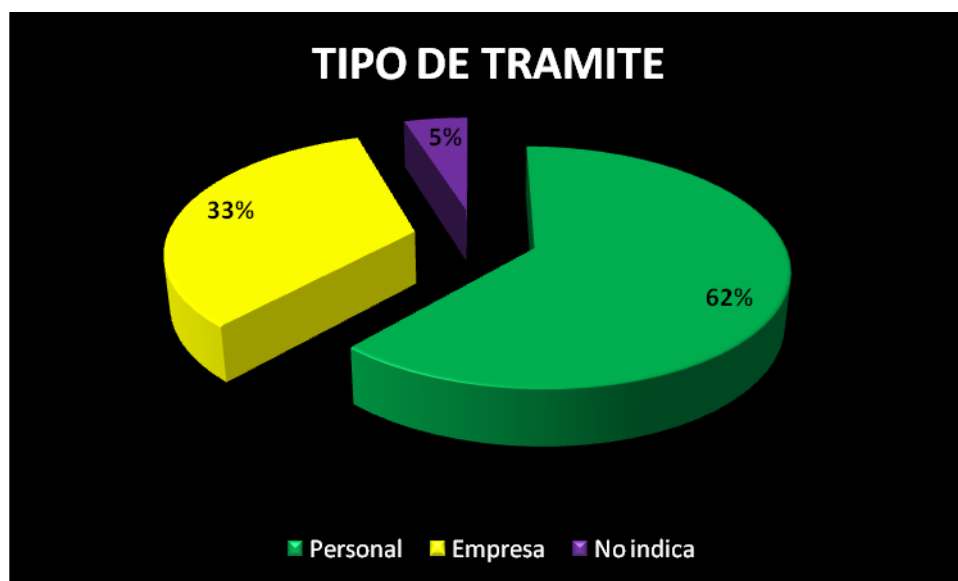
*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*

**TEMA: B) TIPO DE TRÁMITE**

Se consultó si el tipo de trámite era Personal o de Empresa, con el fin de observar el movimiento de las empresas para realizar sus trámites ante este gobierno local, al finalizar el trimestre se demostró que siguen siendo los trámites personales los que provocan la saturación en la Plataforma de Servicios.-

Descripción	Relativo	Absoluto
Personal	62%	253
Empresa	33%	137
No Indica	5%	20
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>

*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*



*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*



Las estadísticas detalladas en el cuadro a continuación fueron brindadas por el Depto de Plataforma de Servicios, el mismo describe la cantidad y tipo de trámites realizados por los ciudadanos entre el 12 y el 22 de diciembre de 2011. El mismo se solicitó con el fin de realizar una comparación entre los datos aportados por la encuesta y los aportados por el sistema de Atención Municipal.-

Categoría de trámite	#EM
1 Trámite	2795
2 o más Trámites	541
3 Trámites Plataforma de Servicio	260
Arreglos de Pago	222
Certificaciones	107
Constancias y Estados de Cuenta	491
Demolición	8
Denuncias	14
Derivado a Caja con Prioridad	420
Derivado a Plataforma con Prioridad	260
Escritos	110
Exclusión de Dueño	2
Exoneraciones	37
Institucional Cajas	43
Institucional Plataforma	23
Movimiento de Tierra	3
Movimientos de Patentes ya Autorizadas	512
Otros Movimientos	180
Permiso de Construcción	122
Preescripciones	21
Preferencial Cajas	1304
Preferencial Plataforma	239
Publicidad Exterior	5
Recibos Manuales	281
Renuncia de Patente	40
Resello de Planos y Cierre de Acera	3
Retiro de Resoluciones	559
Solicitud de Formularios	289
Solicitud de Información	400
Solicitud Patente Nueva	133
Solicitudes de Recursos de Revocatoria y Apelación	8
Solicitud de Exoneración Histórica	33
Traspaso de Propiedades	65
Usos de Suelo	50
Visado de Planos	19
Visado y Usos de Suelo	109
<b>GENERAL</b>	<b>9708</b>

Fuente: Lic. Leonardo Araya Montero, Depto Plataforma de Servicios/ Estadísticas del 12 al 22 de diciembre 2011.-

**TEMA: C) GRADO DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS/  
TRAMITES Y ATRIBUTOS DEL GOBIERNO LOCAL**

De acuerdo a la información suministrada por la presente encuesta, los servicios con mejor puntuación/calificación por parte de los contribuyentes son: Recolección de Basura y Gestión de Cobro.- Entre tanto, el servicio brindado por el área de Servicios Sociales y Mejoramiento de Barrios son totalmente desconocidos por la ciudadanía ya que ni siquiera les brindaron una calificación respondiendo en la opción de No Saben/No responden.-

Por otra parte los demás servicios consultados obtuvieron un resultado medianamente positivo alcanzando una calificación promedio de 8.-



*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*

### 1. EVALUACION TRAMITES MUNICIPALES

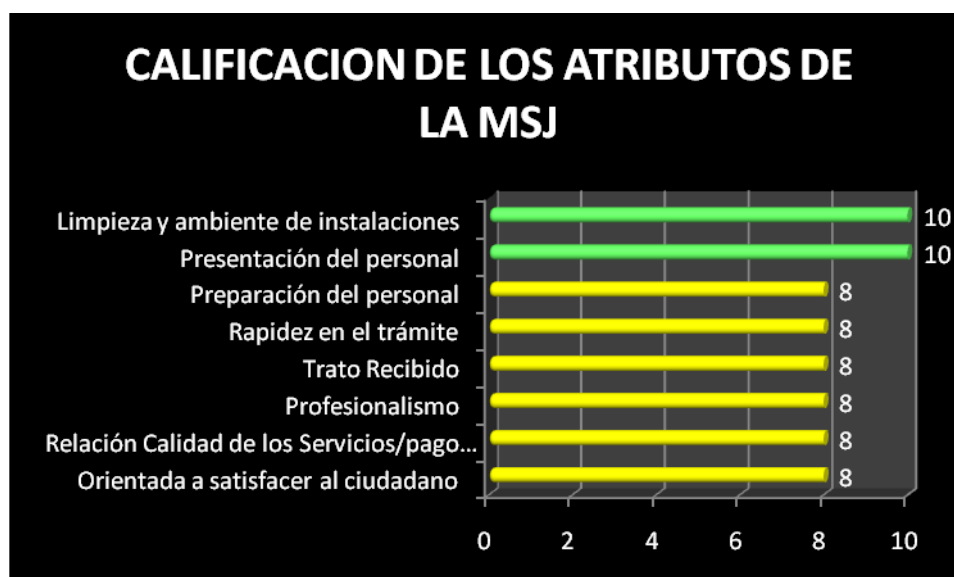
Descripción del Trámite	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	NS/NR	TOTAL
Uso de Suelo	36	55	76	13	11	255	410
Patente	33	61	70	18	9	219	410
Perm. Construcción	37	42	80	15	8	228	410
Visados	35	42	71	14	7	241	410
Pb Exterior	37	29	60	8	8	268	410
Propiedad	43	39	70	24	9	225	410
Reclamos	42	44	62	14	9	239	410
Atención Quejas/ Denuncias	41	43	59	17	11	239	410
Pago de Impuestos	59	90	115	31	22	93	410

*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*

La evaluación de los trámites municipales igualmente se encuentran promediados en una calificación de 8, siendo estos, en su totalidad calificados como “buenos” por parte del encuestado.- No obstante ya que el 62% de los mismos realizaron trámites personales, en esta pregunta de manera específica la gran mayoría indicó desconocer de los trámites ya que los mismos eran de indole personal como pago de impuestos, trasposos de propiedad, etc.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del II Trimestre 2011.-

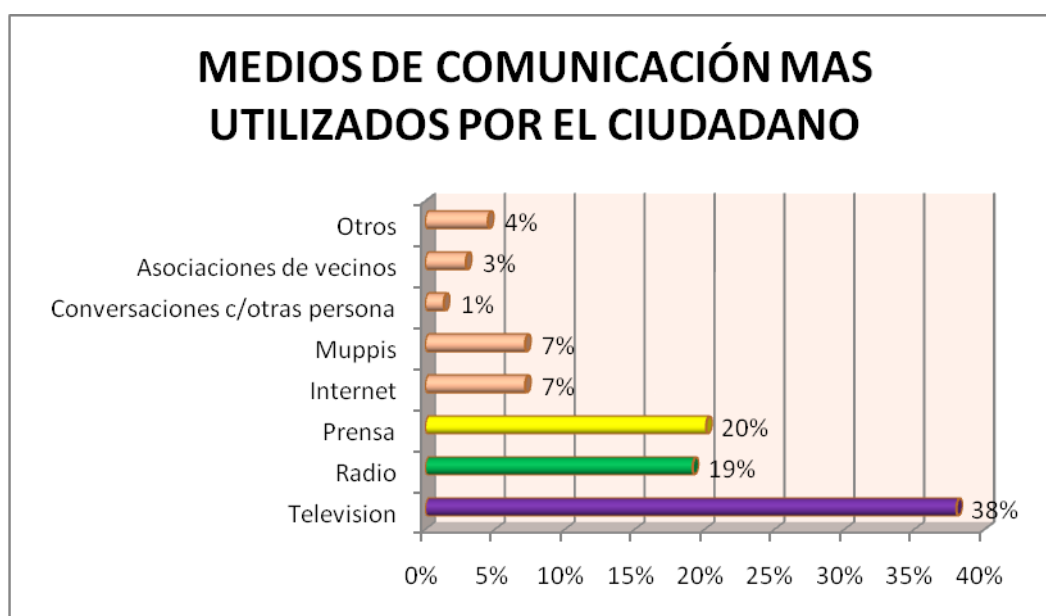
En el rubro de atributos municipales, la limpieza/ambiente de las instalaciones y la presentación del personal obtienen la mayor calificación.- No obstante, y una de las mayores recomendaciones efectuadas fue la de mejorar la preparación del personal, su conocimiento y habilidad para direccionar de manera eficiente y eficaz las solicitudes, ahorrando así tiempo, documentos y procedimiento engorrosos y repetitivos.-

#### **TEMA: D) MEDIOS DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS PARA CONOCER EL QUEHACER MUNICIPAL**

Uno de los objetivos específicos de la presente encuesta fue el conocer el medio de comunicación mas utilizado a fin de transmitir a la población josefina cada movimiento de su gobierno local. Específicamente, el cobro de impuestos, periodos para cancelación de los mismos, aumento en tarifas, etc.- Una de las mayores quejas durante el año 2011 fue la falta de notificación con relación al aumento de las tarifas, por lo que se recomienda en el presente informe mayor cuidado y el derecho a ser informados a los vecinos del cantón.-

Descripción	Relativo	Absoluto
Televisión	38%	335
Radio	19%	158
Prensa	20%	166
Internet	7%	36
Muppis	7%	59
Conversaciones c/otras personas	1%	11
Asociaciones de Vecinos	3%	24
Otros	4%	37

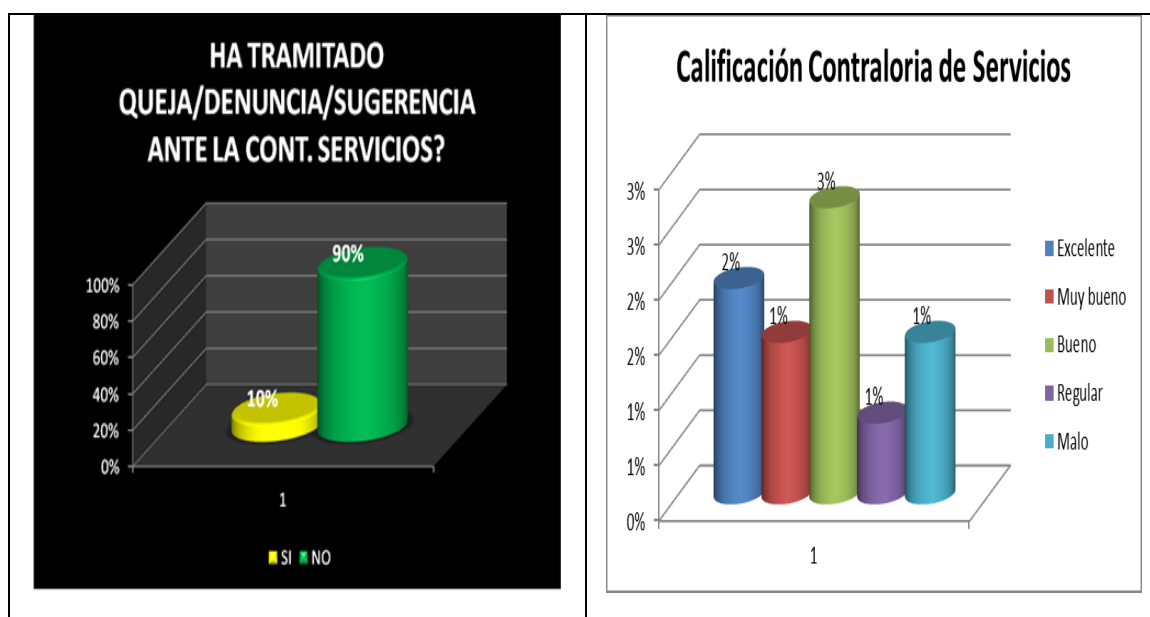
*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*



*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, Cierre Cobro Tributos Municipales del IV Trimestre 2011.-*

Como parte fundamental en el desarrollo que brinda esta dependencia, se tomó en consideración realizar la consulta, a aquellos quienes han utilizado el servicio, la calificación del mismo, obteniendo un promedio de “Bueno” .

No obstante, del 100% de los encuestados, el 90% NUNCA ha utilizado los servicios de la Contraloría de Servicios, lo que nos insta a tomar medidas para que los vecinos del cantón utilicen esta herramienta.- Medios como la página web, 6 líneas telefónicas directas, correo de [PORUSTED@msj.go.cr](mailto:PORUSTED@msj.go.cr) e [INFORMACION@msj.go.cr](mailto:INFORMACION@msj.go.cr) y línea gratuita 800 deben ser comunicados a la población como oportunidades para transmitir quejas, sugerencias, consultas y demás actividades propias de nuestra labor.-



Dentro de los comentarios/sugerencias efectuadas por los contribuyentes al finalizar la encuesta destacamos las siguientes:

- \* Trámites duran mucho tiempo.
- \* Más aplicación de la ley 8220. Menos “trabas” en los trámites.-
- \* El personal municipal no sabe los requisitos de los trámites.-
- \* Mayor cumplimiento en plazos para entregar la documentación.-
- \* Personal que guíe al ciudadano.-
- \* Reforzar seguridad en San José.-
- \* Problemática de vendedores ambulantes.
- \* Impuestos muy altos
- \* Que las dependencias brinden los reportes a la Contraloría de Servicios de forma más rápida.-
- \* Mejorar conectividad con los Bancos.-
- \* Falta información fidedigna y comunicación en las oficinas.-
- \* Consultar las necesidades de los empresarios y los vecinos de la zona.-
- \* Impuestos muy caros.-
- \* Más vigilancia y aseo en las zonas verdes.-
- \* Servicio de internet pésimo, mejorar la página web.-
- \* Los funcionarios necesitan más conocimiento en los trámites.
- \* Atención a barrios marginales.-
- \* Baños sucios.-
- \* Dedicar más recursos a parques.-



- \* Que se coloquen más pantallas en la Plataforma ya que el sistema es bastante complicado y tras de todo uno dependiendo de donde esté no escucha ni ve nada.-
- \* El Festival de la Luz no es para el pueblo es para los políticos.-
- \* Publicar aumentos.-
- \* No contestan los teléfonos.-
- \* Los plataformistas deben observar a los ojos a los contribuyentes.-
- \* Más agilidad en el trámite de las patentes.-
- \* Deben simplificar trámites, cualquier cosa que vaya a hacer uno en la muni, tarda meses.-
- \* La central telefónica no contesta.-
- \* Una Contraloría de Servicios que atiende de manera eficiente pero el resto de las dependencias no tienen ganas de ayudar al contribuyente.-
- \* Habilitar más cajas durante el cierre de trimestre.-
- \* Tramitología muy engorrosa.-

# ANEXO

**II ENCUESTA DE PERCEPCION AL CIUDADANO 2011**

IV TRIMESTRE 2011

Objetivo: Obtener información referente a la percepción del Servicio que brinda la Municipalidad de San José y el grado de satisfacción que dicho servicio genera en los o las ciudadanos. **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL**

<b>1. Género</b>	<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino										
<b>2. Edad</b>	<input type="radio"/> 18 a 30 años	<input type="radio"/> 31 a 40 años	<input type="radio"/> 41 a 50 años	<input type="radio"/> 51 a 60 años	<input type="radio"/> Más de 61 años							
<b>3. Domicilio</b>	<input type="radio"/> Mata Redonda	<input type="radio"/> Merced	<input type="radio"/> Hospital	<input type="radio"/> Zapote	<input type="radio"/> Sn FSCO 2 Rios							
	<input type="radio"/> La Uruca	<input type="radio"/> Catedral	<input type="radio"/> Pavas	<input type="radio"/> Hatillo	<input type="radio"/> San Sebastian							
	<input type="radio"/> Carmen											
<b>4. Tipo de trámite</b>	<input type="radio"/> Personal	<input type="radio"/> Empresa										
<b>5. Por favor indicar su grado de satisfacción general de los servicios municipales, donde 10 es "Completamente satisfecho" y 1 "Completamente insatisfecho".</b>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR	
Alcantarillado Pluvial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recolección Basura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aseo de Vías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mant Vías Cantonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Policía Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios Sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejoramiento de Barrios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de Cobro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6. Por favor evaluar los siguientes Trámites Municipales</b>												
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NS/NR						
Solicitud Permiso Uso de Suelo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Solicitud de Patentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Permisos de Construcción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Solicitud Visado de Planos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Solicitud Trámites Publicidad Exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Trámites de la Propiedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Reclamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Atención quejas/denuncias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Pago de Impuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
<b>7. Por favor valore del 1 al 10 (donde 1 es "Muy malo" y 10 "Excelente" ) los siguientes atributos de la Municipalidad de San José.</b>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR	
Orientada a satisfacer al ciudadano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación Calidad de los Servicios/Pago de Impuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato Recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en el trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preparación del Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza y Ambiente de Instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8. Generalmente por cuales medios de comunicación se entera Usted sobre las políticas y el quehacer municipal?</b>												
<input type="radio"/>	Televisión	<input type="radio"/>	Radio	<input type="radio"/>	Prensa	<input type="radio"/>	Internet	<input type="radio"/>	Muppis (Parabas de buses)			
<input type="radio"/>	Conversaciones c/otras personas	<input type="radio"/>	Asociaciones de Vecinos	<input type="radio"/>	Otros							
<b>9. Ha tramitado alguna queja/denuncia o sugerencia a través de la Contraloría de Servicios?</b>												
<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>	NS/NR	Si su respuesta fue negativa o No sabe/No responde, pasar a pregunta 11.-						
<b>10. Al tramitar la queja/denuncia o sugerencia a través de la Contraloría de Servicios, el trámite fue ...</b>												
Excelente	<input type="radio"/>											
Muy bueno	<input type="radio"/>											
Bueno	<input type="radio"/>											
Regular	<input type="radio"/>											
Malo	<input type="radio"/>											
NS/NR	<input type="radio"/>											
<b>11. Comentarios o Sugerencias</b>												