

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
EDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg. ... Fecha: 16 FEB. 2022



Gobierno Regional del Callao

RESOLUCIÓN GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº043 - 2022 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO-GGR

Callao, 16 FEB. 2022



VISTOS:

El Informe N° 624-2021-GRC/GGR/OTIC de fecha 19 de noviembre de 2021 emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; el Informe N°1305-2021-GRC/GAJ de fecha 24 de noviembre de 2021, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 241-2021-GRC/GRPPAT/ORE de fecha 03 de noviembre de 2021, emitido por la Oficina de Racionalización y Estadística; el Memorándum N°3734-2021-GRC/GRPPAT de fecha 06 de diciembre de 2021, emitido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; el Informe N° 001-2021-GRC/GGR/OTIC-RABG de fecha 29 de diciembre de 2021, emitido por el técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; el Informe N° 705-2021-GRC/GGR/OTIC de fecha 29 de diciembre de 2021, emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; el Informe N° 004-2022-GRC/GRPPAT/ORE de fecha 12 de enero de 2022, emitido por la Oficina de Racionalización y Estadística; el Memorándum N° 095-2022-GRC/GRPPAT de fecha 14 de enero de 2022, emitido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; el Informe N° 054-2022-GRC/GAJ de fecha 18 de enero de 2022, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 062-2022-GRC/GGR/OTIC de fecha 27 de enero de 2022, emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; el Informe N° 001-2022-GRC/GGR/OTIC/RABG de fecha 26 de enero de 2022, emitido por el Técnico Administrativo de la Oficina de Tecnologías de la Información y comunicaciones; el Informe N° 145-2022-GRC/GAJ de fecha 11 de febrero de 2022, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,



CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 191° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV sobre su descentralización; señala que los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa, en asuntos de su competencia; y el artículo 192° en su inciso 1) indica que los Gobiernos Regionales son competentes para aprobar su organización interna y su presupuesto y la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, señala sobre la autonomía política, económica y administrativa, en asuntos de su competencia, y que tiene jurisdicción en el ámbito de sus respectivas circunscripciones territoriales, conforme a ley;

Que, acorde al Artículo 63° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado con Ordenanza Regional N° 000001, de fecha 26.01/2018; señala que, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la unidad orgánica encargada de planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar, evaluar y mantener los sistemas informáticos, de cómputo y de comunicaciones relacionados con el soporte tecnológico y la administración de redes del Gobierno Regional del Callao; igualmente de la elaboración, diseño y mantenimiento de la Página Web y el Portal Electrónico de Información Institucional.

Que, las distintas unidades orgánicas del Gobierno Regional del Callao, en desarrollo de sus funciones, actividades y procesos requieren los servicios informáticos que brinda la



ES COPIA FIEL DEL
DANIEL DEL ROSARIO CÓN
FEDATARIO ALTERNATIVO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg. fecha: 1 0 FEB. 20

043



Gobierno Regional del Callao

Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la finalidad lograr mayor operatividad en su gestión;

Que, las directivas son documentos operativos que precisan políticas, determinan procedimientos o acciones que deben ejecutarse en cumplimiento de los dispositivos legales vigentes; se formula para normar disposiciones de carácter técnico emitidas por los diferentes órganos del Gobierno Regional del Callao, sobre acciones de su competencia;

Que, con Informe N° 624-2021-GRC/GGR/OTIC de fecha 19 de noviembre de 2021, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, remite a la Gerencia General Regional el proyecto de directiva general denominado "Lineamientos para el servicio de soporte técnico informático de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao". El mismo, que, mediante Proveído S/N la Gerencia General Regional deriva a la Gerencia de Asesoría Jurídica para informe legal;

Que, a través del Informe N° 1305-2021-GRC/GAJ de fecha 24 de noviembre de 2021, la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicita se remita a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial el citado proyecto de directiva; al respecto, mediante Informe N° 241-2021-GRC/GRPPAT/ORE de fecha 03 de diciembre de 2021, la Oficina de Racionalización y Estadística emitió observaciones, siendo tramitadas mediante Memorándum N° 3734-2021-GRC/GRPPAT de fecha 06 de diciembre de 2021;

Que, con Informe N° 001-2021-GRC/GGR/OTIC-RABG de fecha 29 de diciembre de 2021 e Informe N° 705-2021-GRC/GGR/OTIC de fecha 29 de diciembre de 2021, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones procede a actualizar y remitir el citado proyecto de directiva;

Que, mediante Informe N° 004-2022-GRC/GRPPAT/ORE de fecha 12 de enero de 2022, la Oficina de Racionalización y Estadística informa que la estructura y contenido de la propuesta de Directiva General "Lineamientos para el servicio de soporte técnico informático de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao", cumple con los lineamientos establecidos en la Directiva General N° 001-2019-GRC-GGR/GRPPAT/ORE (Versión 02); por lo cual, recomienda que el expediente sea derivado a la Gerencia de Asesoría Jurídica para opinión legal;

Que, la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, remite el expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica para opinión legal correspondiente, a través del Memorándum N° 095-2022-GRC/GRPPAT de fecha 14 de enero de 2022, a fin de proseguir con los trámites correspondientes;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera viable la aprobación del proyecto de directiva general, mediante Informe N° 054-2022-GRC/GAJ de fecha 19 de enero de 2022;

Que, a través del Informe N° 062-2022-GRC/GGR/OTIC, de fecha 27 de enero de 2022, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, remite a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, los actuados conjuntamente con el Proyecto de Directiva General "Lineamientos para el servicio de soporte técnico informático de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao" y el proyecto de Resolución Gerencial General Regional que aprueba el mismo, debidamente visado.

Que, con Informe N° 024-2022-GRC/GRPPAT/ORE, de fecha 07 de febrero de 2022, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, reitera opinión



043



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg. Fecha:

16 FEB. 2022

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

favorable en referencia a la aprobación del citado proyecto de directiva, por lo que traslada los actuados a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su respectivo visto;

Que, en el Informe N° 145-2022-GRC/GAJ de fecha 11 de febrero de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica reitera la viabilidad de la aprobación del proyecto de Directiva General "Lineamientos para el servicio de soporte técnico informático de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao";



Que, estando a lo expuesto y de conformidad a las atribuciones delegadas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 000322 de fecha 14 de agosto de 2018, y en concordancia con lo establecido en el nuevo Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao aprobado mediante la Ordenanza Regional N° 000001 de fecha 26 de enero de 2018, y con la visación de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Gerencia Regional de Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la Directiva General "Lineamientos para el servicio de soporte técnico informático de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao" que, en anexo adjunto forma parte de la presente Resolución Gerencial General Regional.



ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCÁRGUESE a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el seguimiento y cumplimiento de la directiva aprobada mediante la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, publique la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la el Gobierno Regional del Callao (www.regioncallao.gob.pe).

ARTÍCULO CUARTO. - La presente resolución, así como la directiva que se aprueba, entrarán en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Gral EP (r) José Remigio Sosa Delante-Bediola
Gerente General Regional (e)

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg. Fecha: 5 FEB 2022



Gobierno Regional del Callao

LINEAMIENTOS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

DIRECTIVA GENERAL N° 002-2022-GRC/GGR/OTIC

FORMULADO POR: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

FECHA:

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención y el control de los servicios de soporte técnico informático, que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) a los usuarios del Gobierno Regional del Callao

II. FINALIDAD

Asegurar el uso racional de los recursos informáticos y, garantizar la continuidad operacional de las actividades de los usuarios internos del Gobierno Regional del Callao.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria la Ley N° 27902.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.3. Ley N° 28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N°024-2006-PCM.
- 3.4. Ordenanza Regional N° 001-2018, que aprueba el nuevo Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización de Funciones.
- 3.5. Resolución de Contraloría General de la República N° 320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno del Sector Público.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.7. Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, aprueba la Directiva N° 008-95-INEI-SJI "Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la administración Pública".
- 3.8. Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, aprueba la Directiva N° 004-2003-INEI/DTNP, "Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública"
- 3.9. Resolución Gerencial General Regional N° 295-2019-GGR, que aprueba la Directiva General N° 001-2019-GRC/GRPPAT/ORE, la cual establece los





Gobierno Regional del Callao

Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 DANIEL ROSARIO CORNEJO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg. Fecha: 10 FEB 2016

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y los servidores y/o funcionarios que, independientemente de su régimen laboral soliciten servicios de soporte técnico informático.

V. NORMAS

- 5.1. La OTIC se encargará de la gestión de los Recursos de Tecnologías de la Información (TI) y, garantizará su disponibilidad y confiabilidad en beneficio de los colaboradores de la institución.
- 5.2. La OTIC atenderá las solicitudes e incidencias únicamente relacionadas a servicios tecnológicos contenidos en el Catálogo de Servicios de TI (Anexo 01). Por cada servicio nuevo que se incluya, se realizará una evaluación y aprobación por parte de OTIC.
- 5.3. Todo incidente y/o requerimiento deberá ser reportado a la OTIC por el usuario afectado; la OTIC no atenderá reportes por terceros salvo situaciones extraordinarias, como es el caso de requerimientos de Alta Dirección o de Directivos, o por falla de servicios en el equipo asignado, voz y red.
- 5.4. La asignación de equipos tecnológicos a usuarios del Gobierno Regional del Callao, será de uso exclusivo para trabajos institucionales, quedando prohibido el uso para fines particulares.
- 5.5. La OTIC enviará comunicados referentes a mantenimiento de equipos o servicios informáticos que afecten a los usuarios del Gobierno Regional del Callao, así como informativos de seguridad de la información y recomendaciones del buen uso de las tecnologías de información.
- 5.6. Los servidores del Gobierno Regional del Callao podrán reportar sus incidencias o, comunicar sus requerimientos mediante los siguientes canales de atención:
 - a) Telefónico: El usuario se comunicará a través de: (01) 206-0430 – (01) 201-4411 Anexo 290.
 - b) Correo electrónico institucional: soportetecnico@regioncallao.gob.pe.
 - c) Documento institucional: Dirigido al Jefe de OTIC (Informe, Memorándum, etc.).
- 5.7. La OTIC elaborará el sistema de Registro de Incidencias y Averías, este registro servirá para tener un mejor control de la atención que brinda la OTIC, para obtener indicadores del trabajo que realiza el personal que brinda soporte técnico informático, así como los servicios que tienen mayor demanda.
- 5.8. Horario de Atención: De lunes a viernes: 08:00 a.m. a 04:30 p.m.

Las solicitudes reportadas después del horario laboral serán atendidas al día siguiente hábil.

En caso alguna dependencia del Gobierno Regional del Callao necesite apoyo Tecnológico fuera de horario laboral, ésta deberá de comunicarlo previamente





Gobierno Regional del Callao

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg. Fecha:

16 FEB. 2022

por medio del correo electrónico institucional a la OTIC para las coordinaciones respectivas.

VI. MECÁNICA OPERATIVA

6.1. Registro de Atenciones.

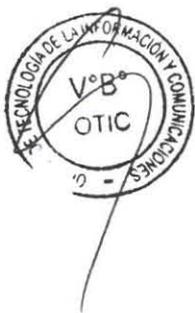
- a) El usuario reportará el incidente y/o requerimiento por las vías de comunicación descritas en el numeral 5.6.
- b) En caso, incidente y/o reporte no corresponde al Catálogo de servicios de la OTIC, informará a usuario y cierra atención; caso contrario, serán registrados por la OTIC en un sistema de Registro de Incidencias y Averías (Anexo 3).
- c) El personal de la OTIC, analizará, asignará y priorizará la incidencia y/o requerimiento, tomando en cuenta el siguiente criterio:
 - ❖ Prioridad Critica: Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas, dichos servicios están relacionados con:
 - Pérdida del servicio de internet.
 - Pérdida del Servicio de telefonía.
 - Caída del Servicio Sistema de Tramite Documentario.
 - Pérdida del Servicio SIGA Y SIAF.
 - Caída del Portal Institucional.
 - Correo institucional.
 - Aplicativos de Producción.
 - ❖ Prioridad Alta: Se considera a las incidencias relacionadas a grupos de usuarios que les imposibilita cumplir con sus actividades de manera normal.
 - ❖ Prioridad Media - Normal: Se considera a las situaciones que afectan de manera individual a los usuarios pero que no le impide cumplir con sus actividades.
 - ❖ Prioridad Baja: Se considera una solicitud de tipo requerimiento.
- d) En caso, incidente y/o reporte requiera comunicarse con proveedor externo, deberá efectuar numeral 6.3; caso contrario, efectuar 6.2.

6.2. Con el incidente asignado, el personal de la OTIC dará inicio a la solución, empleará las herramientas de apoyo necesario (de ser el caso soporte remoto) para la solución respectiva.

6.3. El personal de la OTIC deberá comunicará toda la información al jefe de la OTIC.

Asimismo, en caso la solución del problema requiera cambio de repuestos, adquisiciones, contrataciones de servicio, atención de garantías, gestión con proveedores, entre otros; la OTIC deberá coordinar el área usuaria y el contacto externo. La OTIC supervisará las acciones correspondientes y de ser necesario, volverá a comunicarse con proveedor para solución final del problema.

6.4. Una vez solucionado el incidente y/o reporte, la OTIC confirmará la solución con el usuario a través del correo electrónico, solicitando su calificación con una breve encuesta de satisfacción enviada en el mismo correo (Anexo 4).





Gobierno Regional del Callao

- 6.5. De ser satisfactoria la atención, la OTIC procederá con el cierre de la misma registrando la solución en el software de Registro de Incidencias y Averías, colocando en su estado "ATENDIDO".
- 6.6. En caso que la solución necesite de algún requerimiento de compra de repuestos, se registrará en el software de Registro de Incidencias y Averías colocando en su estado "PAUSA".
- 6.7. En caso que la solución no esté conforme, se registrará en el sistema de Registro de Incidencias y Averías colocando en su estado "INCONFORME", el usuario podrá reabrir la atención a través de las vías de comunicación establecidas, caso contrario se procederá con el cierre definitivo.
- 6.8. Tiempo promedio de Atención de incidencia y/o reporte:

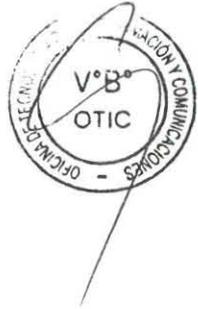
Prioridad	Impacto	Urgencia	Tiempos promedio de atención
Critico	Alto	Alta	Hasta ½ hora
Alta	Medio	Alta	Hasta 1 hora
Media	Medio	Media	Hasta 1½ horas

VII. RESPONSABILIDAD

La OTIC y todos los trabajadores que requieran poder contar con los servicios de Tecnologías de la Información del Gobierno Regional del callao, darán cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.

ANEXO

- Anexo N° 01: Catálogo de servicios de TI Gobierno Regional del Callao.
 Anexo N° 02: Flujograma del servicio de soporte técnico informático de la OTIC.
 Anexo N° 03: Registro de incidencias y averías.
 Anexo N° 04: Encuesta de satisfacción al usuario.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg. N° Fecha:

16 FEB. 2022

002



Gobierno Regional del Callao

ANEXO 01

CATALOGO DE SERVICIOS DE LA OTIC			
TIPO	SERVICIO	DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO	
ACCESO APLICATIVOS REGIONALES	Mail ZIMBRA	Correo institucional , dominio : regioncallao.gob.pe	
	Internet	Habilitación por tipo de Usuarios	
	Creación actualización, eliminación/ baja de usuarios. Soporte y Backup de Aplicativos.		Sistema Integrado de Gestión Administrativa
			Sistema Integrado de Administración Financiera
			Sistema de Tramite Documentario
			Acervo Documentario
			Sistema de Emisión de Licencias de Conducir
			Sistema de Almacén
			Sistema de Bienes Inmuebles
			Sistema de Atención de Colas para Licencias de Conducir
			Sistema de Registro de Guía de Turismo
			Sistema de Seguimiento de Reversión de Lotes de Vivienda Pachacutec
			Sistema de Cobranza Coactiva
			Sistema de Matricula de las Villas Regionales
			Sistema de Personal
			Sistema de Seguimiento de Procesos Judiciales
			Sistema de Bienes Patrimoniales
			Sistemas de Años Anteriores
			Sistema de Simplificación Administrativa
			Sistema de Soporte Técnico
	Intranet		
	Portal de la Comisión Regional Anticorrupción del Callao		
	Portal Cartográfico GeoCallao		
	Portal De Transporte y Comunicaciones		
	Portal Del Sistema De Información Territorial		
	Portal Institucional		
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS INFORMATICOS	Mantenimiento preventivo, correctivo, Configuración , formateo y gestiones de garantía.	Servidores, Pcs, Laptop, Impresora, accesorios informaticos	
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TELEFONIA IP / ANÁLOGA	Configuración de anexos, mantenimiento , configuracion de telefonia IP.	Telefonos analógicos / telefonia IP	
INTERCONEXIÓN	Infraestructura de Red	Soporte y mantenimiento de cableado estructurado y radioenlace.	
INSTALACION Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS MULTIMEDIA	Asistencia a los eventos organizados por las dependencias del GRC.	Pcs, Laptop, Impresora, proyectores, accesorios informaticos, apoyo en reuniones, eventos.	



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
 FEDATARIO ALTERNO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg. Fecha:

16 FEB. 2022

002



Gobierno Regional del Callao

ANEXO 03

REGISTRO DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS

N°	REGISTRO DE INCIDENCIA		USUARIO				PERSONAL DE LA OTIC				INCIDENCIA FINALIZADA		
	FECHA	HORA	NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	UNIDAD ORGÁNICA	INCIDENCIA Y/O AVERÍA	DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO	ESPECIALISTA TI	OBSERVACIÓN	ESTADO	FECHA	HORA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													
39													
40													
41													
42													
43													
44													
45													
46													
47													
48													
49													
50													



LEYENDA:

ESTADO	PAUSA
	ATENDIDO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
 FEDATARIO ALTERNO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg. Fecha: 7 6 FEB. 2022

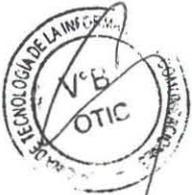
002



Gobierno Regional del Callao

ANEXO 04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO					
Alternativa	Marque su respuesta con una X				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue oportuno					
2. Nuestros especialistas solucionaron la incidencia que tuvo					
3. La atención de nuestro personal fue buena					
Para mejorar el servicio, que observación y/o sugerencia nos podría dar					



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
DANIEL DEL ROSARIO CORNEJO
REGIDOR ALTERNATIVO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Fecha: 10 FEB. 2022