MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA”**

**Objetivo:** Medir la Satisfacción de la Ciudadanía ante los Servicios que prestan las distintas áreas del Ayuntamiento durante la administración 2015-2018, para mejorar la calidad de acuerdo a los resultados.

**Fecha de Aplicación:** del 1 al 20 de junio del 2018.

**Requisitos para participar:** tener entre 10 y 80 años de edad y querer contestar la encuesta después de haber solicitado o recibido algún tipo de servicio, se aplican de manera directa y presencial. No hubo modalidad en línea.

**El formato de la encuesta es el siguiente:**

**1.- GENERO**

**\_\_\_\_\_\_HOMBRE \_\_\_\_\_MUJER**

**2.- EDAD**

**\_\_\_\_\_\_\_**

**3.- ¿Qué TRAMITE O SERVICIO REALIZÓ?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4.- ¿OBTUVO RESPUESTA AL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO?**

**\_\_\_\_\_SI \_\_\_\_\_\_NO**

**5.- ¿CÓMO CALIFICAS LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO?**

**\_\_\_\_MUY BUENO \_\_\_BUENO \_\_\_SUFICIENTE \_\_\_INSUFICIENTE \_\_\_NO SABE**

**6.- ¿Cómo CALIFICAS EL TIEMPO DE RESPUESTA AL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO?**

**\_\_\_\_MUY BUENO \_\_\_BUENO \_\_\_SUFICIENTE \_\_\_INSUFICIENTE \_\_\_NO SABE**

**7.- ¿LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR EL MUNICIPIO SON SUFICIENTES Y DE CALIDAD\_**

**\_\_\_MUY SUFICIENTES \_\_\_SUFICIENTES \_\_\_INSUFICIENTES \_\_\_NO SABE**

**8.- ¿Qué PORCENTAJE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS TE ATIENDEN CORRECTAMENTE?**

**\_\_100% \_\_\_\_75% \_\_\_\_\_50% \_\_\_25% \_\_\_NO SABE**

**9.- TIENES ALGUNAS SUGERENCIAS O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO: POR FAVOR ESCRÍBELOS\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Los Resultados fueron los Siguientes:**

**TOTAL DE PARTICIPANTES: 55**

**1.-GÉNERO:**

**2.-EDAD:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

**AREA DE CASA DE LA CULTURA:**

* Asistir a algún tipo de taller: 4
* Uso de internet o computadoras para hacer tarea o buscar información: 8
* Pedir información acerca de los talleres: 2
* Solicitar préstamo de Vestuario: 3
* Hacer uso de las instalaciones: 2

TOTAL: 19 Personas encuestadas.

**AREA DE REGISTRO CIVIL:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Registros de Nacimiento: 1
* Solicitud de acta de nacimiento original y/o copia: 5
* matrimonio: 2
* Tramite de Curp: 3

TOTAL: 9 Personas encuestadas.

**AREA DE AGUA POTABLE:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Pago de agua: 2

TOTAL: 2 Personas encuestadas.

**AREA DE SINDICATURA:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Permiso de deshierbe y desmonte: 4
* Servicio de Perifoneo: 1

TOTAL: 5 Personas encuestadas.

**AREA DE RECEPCIÓN:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Visita al Presidente: 1
* Sacar Copias: 2
* Pedir servicio de ambulancia gratuito:1
* Solicitud de arreglo de lámparas:1
* Pedir información:2
* Envío de carta: 1

TOTAL: 8 Personas encuestadas.

**AREA DE TESORERIA:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Pago de algún trámite o servicio: 6

TOTAL: 6 Personas encuestadas.

**AREA DE CATASTRO:**

**3.- TRAMITE O SERVICIO REALIZADO:**

* Pago de Avalúo, predial o aviso de transmisión: 5
* Dictamen de valor: 1

TOTAL: 8 Personas encuestadas: 6

**4.- ¿OBTUVO RESPUESTA AL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO?**

**5.- ¿CÓMO CALIFICAS LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO?**

**6.- ¿CÓMO CALIFICAS EL TIEMPO DE RESPUESTA AL TRAMITE O SERVICIO SOLICITADO?**

**7.- ¿LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR EL MUNICIPIO SON SUFICIENTES Y DE CALIDAD?**

**8.- ¿QUÉ PORCENTAJE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS TE ATIENDEN CORRECTAMENTE?**

**9.- SUGERENCIAS O COMENTARIOS:**

En general la ciudadanía está contenta, solo piden más apoyo para la cultura, y en especial en taller folclórico que actúen sin favoritismos, también que están contentos con los servicios que reciben solo que hace falta más atención y calidad en ellos.