

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

## SATISFACCIÓN USUARIA DEL MUNICIPIO DE CAPULHUAC, MÉXICO.

### ¿Para qué sirve?

La Herramienta sirve para evaluar el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información, la publicación de la información, así como el servicio brindado por los servidores públicos a los ciudadanos, teniendo como finalidad principal de mejorar la atención brindada a los particulares enfocada a una mejor comprensión de sus necesidades, para el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información.

### ¿Qué contempla?

La evaluación contempla los procesos de atención de consultas hechas por los particulares, en materia de acceso a la información, gestión de solicitudes de información y publicación de la Información establecidas en las obligaciones de transparencia comunes y específicas.

### ¿Quiénes son los responsables de aplicarla?

- Responsable de la Unidad de Transparencia
- Personal designado para brindar atención en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- **De acuerdo al Modelo Regional de Transparencia Municipal se encuentra integrada conforme a los apartados siguientes:**
- **I. Datos de Identificación:** Mismos que pueden ser omitidos, toda vez que son solicitados para fines estadísticos.

#### ANEXO 12: FORMATO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA<sup>22</sup>

##### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

#### **I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (el presente apartado, únicamente es estadístico, si desea omitir los datos, señalar dicha casilla)**

I.1 Por favor registre su género

- a) Hombre
- b) Mujer
- c) Omitir

I.2 Identifique su rango etario:

- a) 10-20
- b) 21-30
- c) 31-40
- d) 41-50
- e) 51-60
- f) 61 a más
- g) Omitir

I.3 ¿Cuál es su nivel educacional? (marque solo la opción de mayor nivel de avance)

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnica
- d) Universitaria
- e) Maestría, Doctorado
- f) Otro (especifique)
- g) Omitir

I.4 ¿Cuál es su profesión? (pregunta abierta), en caso de querer omitir la respuesta, señalar dicho término en la casilla.

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

### APARTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**II. Percepción de la Política de Transparencia:** El cual se califica del 1 al 5, donde 1 es Totalmente desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, encontrándose preguntas sobre el conocimiento de los ciudadanos de las instancias en las que puede ejercer su derecho de acceso a la información.

#### II. PERCEPCIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

2.1 En una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

<sup>22</sup> El presente documento es una propuesta general, la cual deberá ser ajustada a la normativa aplicable del municipio de que se trate.

#### Modelo Regional de Transparencia Municipal

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ha podido ejercer su derecho a acceder a información ante cualquier organismo público.					
cuando ha solicita información pública a un organismo del Estado, éste ha atendido su petición					
Conoce o le han hecho de su conocimiento que si solicita a un ente el acceso a su información y este no entrega la misma, existe el derecho de apelar ante el órgano garante de transparencia .					

2.2 ¿Sabe usted, si existe una institución dedicada a conocer las denuncias y procedimientos de apelación de la ciudadanía cuando los entes obligados no entregan la información solicitada?

- a) Si
- b) No

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

2.3 ¿cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es...? Marque todas las respuestas que considere correctas.

- a) Fácil
- b) Rápido
- c) Útil
- d) Necesario
- e) Fomenta la participación
- f) Previene la corrupción
- g) Mejora la gestión pública
- h) Otro (especifique)

2.4 Señale las áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública: (Marque todas las respuestas que considere correctas)

- a) Educación
- b) Salud
- c) Vivienda
- d) Justicia
- e) Trabajo y Previsión social
- f) Obras Públicas
- g) Presupuesto de la Nación
- h) Seguridad ciudadana
- i) Medio ambiente
- j) Defensa y fuerzas armadas
- k) Transporte y telecomunicaciones
- l) Deporte
- m) Energía
- n) Minería
- o) Agricultura, pesca y ganadería
- p) Cultura y artes



Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)

Página 91 de 105

Modelo Regional de Transparencia Municipal

- q) Debate legislativo
- r) Gestión territorial
- s) Relaciones exteriores
- t) Otro (especifique)

**III. Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información:** Se realizan preguntas al ciudadano sobre la calidad de servicio brindado.

### III. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION

3.1 ¿ha solicitado información a un ente obligado en los últimos 12 meses?

- a) Si
- b) No

3.2 ¿A través de qué medio solicitó esa información?

- a) Presencialmente
- b) Página web
- c) Teléfono
- d) Correo electrónico
- e) Correo postal
- f) Portal de Transparencia
- g) Otro (especifique)

3.3 En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

- a) Si
- b) No

3.4 ¿Qué razones le dieron para NO entregarle la información?

- a) La información solicitada está en posesión de otro órgano
- b) No es información pública
- c) No se encuentra la información
- d) La información no existe
- e) Otro (especifique)

3.5 ¿Cuán satisfecho/a quedó con la información que le entregaron?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

3.6 ¿En caso de que la respuesta sea insatisfecho, indicar cuál es la principal razón? (pregunta abierta)

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

3.7 En términos generales, y pensando en la última solicitud de información realizada, que tan satisfecho quedo con:

Atributos	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
La utilidad de la orientación recibida sobre el proceso de tramitación de solicitudes				



Modelo Regional de Transparencia Municipal

Atributos	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
La claridad del lenguaje usado al informar sobre la decisión de su solicitud.				
La atención en general en el proceso de su solicitud de información				
La pertinencia de la decisión sobre su solicitud				
El tiempo de entrega de la decisión final				

3.8 Pensando en el futuro, ¿Es probable que vuelva a solicitar el servicio?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde

**IV. Uso de los Portales de Información:** Se cuestiona al ciudadano, sobre el uso del Sistema web en que se publican los obligaciones comunes y específicas establecidas en la normatividad aplicable. (Ipomex)

**IV. USO DE LOS PORTALES DE INFORMACION**

4.1 Todos los municipios tienen el deber de publicar su información oficiosa respecto de sus actividades, alguna vez, ¿ ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún municipio?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde

4.2 ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún ente obligado?

- a) No lo he necesitado
- b) No tengo acceso a internet
- c) No sabía que podía acceder a esa información
- d) No confío en la información que publican
- e) Otro (especifique)

4.3 ¿Qué información buscó en el sitio web? (pregunta abierta)

4.4 En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde

4.5 ¿Cuán satisfecha/o quedó con la información que encontró?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

4.6 En término generales, usted considera que la información publicada en los sitios web esta:



Modelo Regional de Transparencia Municipal

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

4.6 En término generales, usted considera que la información publicada en los sitios web esta:



Modelo Regional de Transparencia Municipal

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Actualizada					
Útil a las necesidades ciudadanas					
En lenguaje claro para una mayor comprensión					
Válida para la toma de decisiones					

**Medios de aplicación**

- **De manera física:** Por el personal que brinde la orientación o asesoría.
- **De manera digital:** Mediante la página web oficial del Sujeto Obligado

**Lo anterior, dependiendo de los recursos que disponga el Sujeto Obligado.**

**Tiempos de aplicación de la encuesta**

De conformidad a lo sugerido por el Modelo Regional de Transparencia Municipal, se establece que debe ser aplicada de manera ***trimestral o semestral*** y una vez que se cuente con estabilidad en el monitoreo de los resultados de las encuestas, se sugiere realizarlo de manera ***anual***.

Dichos resultados deben ser dados a conocer al Titular del Sujeto Obligado, con el fin de que este tenga conocimiento de los resultados, así como de los planes y/o proyectos de mejora, sus tiempos de realización.

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

**Fecha:**

**Nombre del Solicitante:**

**Lugar de procedencia de la llamada:**

**Teléfono:**

**Correo electrónico:**

**Servidor Público que atendió:**

**Tema:**

<b>Acceso a la Información Pública</b>	<b>Protección de Datos Personales</b>
--	---------------------------------------

Marcar con una “X” las siguientes preguntas del 1 al 10, donde 10 es la calificación más alta Y 1 es la más baja.

1.- ¿Cómo calificaría la atención recibida?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.- ¿Cuál es su opinión sobre el tiempo de espera para ser atendido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.- ¿Qué opinión tiene respecto de la amabilidad del Servidor Público que le atendió?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.- ¿Qué opinión le merece la capacidad del Servidor Público para resolver dudas?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.- ¿Sus dudas y cuestionamientos fueron aclarados?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. En términos generales, y pensando en la última solicitud de información realizada, que tan satisfecho quedo con:

Atributos	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
La utilidad de la orientación recibida sobre el proceso de tramitación de solicitudes				
La claridad del lenguaje usado al informar sobre la decisión de su solicitud.				
La atención en general en el proceso de su solicitud de información				
La pertinencia de la decisión sobre su solicitud				
El tiempo de entrega de la decisión final				

7. En caso de que usted considere conveniente presentar alguna sugerencia o recomendación, puede hacerlo a continuación:

“2023”. Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México.

***Nota: Cabe destacar que el presente formato sólo es aplicable al ejercicio del Derecho de Acceso a la Información, cuya aplicación es realizada por la Unidad de Transparencia, ya que es está lleva a cabo la orientación y asesoría de los particulares sobre solicitudes de acceso a la información.***

