



**Instituto de Acceso
a la Información Pública**

Sondeo sobre satisfacción de usuarios en los servicios del IAIP

junio-julio 2018



Evaluaciones como parte de actividades del Plan estratégico 2017-2022

- ✓ OE.1. Fortalecer en la población el conocimiento y ejercicio del derecho de acceso a la información pública y protección de datos personales.
- ✓ *Actividad específica 1.3.1.2.4. Elaborar mecanismos de evaluación de la percepción de los servicios institucionales (2018).*
- ✓ Actividad realizada de manera colaborativa: Unidad de Estudios e Investigación y Unidad de Informática.



Objetivo: Implementar un sondeo de opinión para conocer la percepción de los usuarios que atiende el IAIP, sobre los servicios prestados.

Metodología: Un cuestionario en línea de cuatro preguntas cerradas y una abierta. Se solicitó que los usuarios la llenaran antes de concluir su visita. El usuario (a) accedió a una tablet en recepción para que complete el cuestionario.

Periodo de recolección de información: 26 de junio a 3 de julio.

Total de respuestas: 56 personas respondieron.



Temas evaluados:

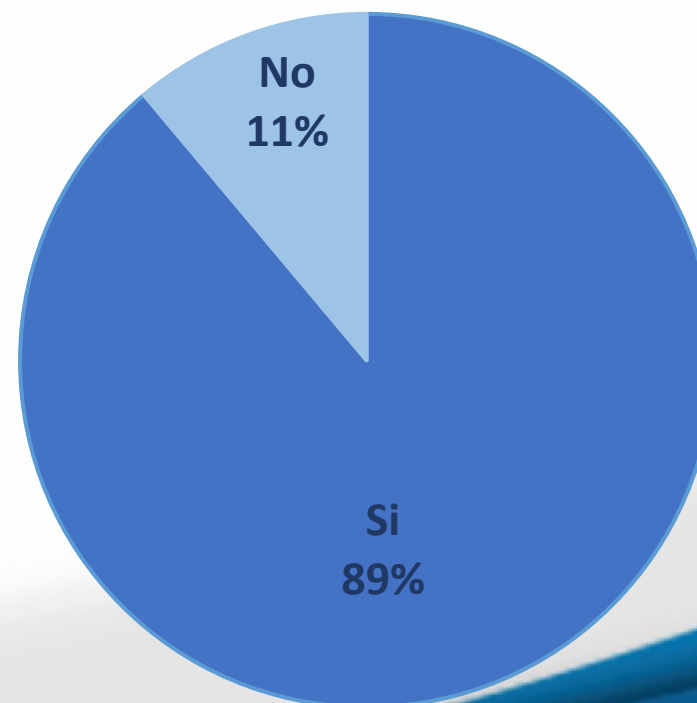
- ➔ **¿Se sintió satisfecha o satisfecho con la atención que recibió del personal del IAIP? Sí/No**
- ➔ **¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por la que acudió al IAIP? Sí/No**
- ➔ **¿Considera que el IAIP cuenta con instalaciones adecuadas para atender a personas con discapacidad, niños o niñas, mujeres, hombres, personas LGTBI? Si/No**
- ➔ **¿Nos recomendaría como institución pública a algún amigo/a? II. A manera general, ¿está satisfecho con el servicio brindado por el IAIP?**

Respuestas:

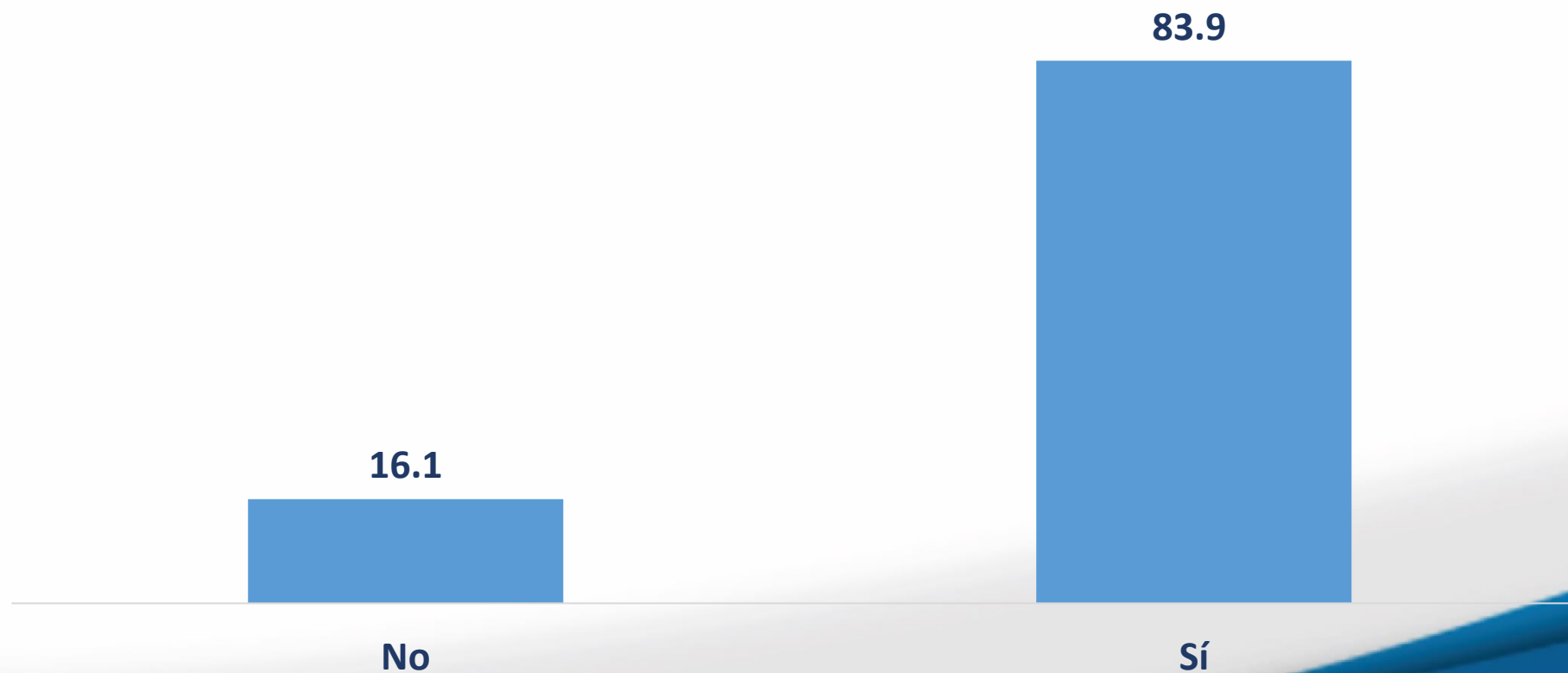
1. ¿Se sintió satisfecha o satisfecho con la atención que recibió del personal del IAIP?

R/ Todos respondieron que sí. En total 56 personas.

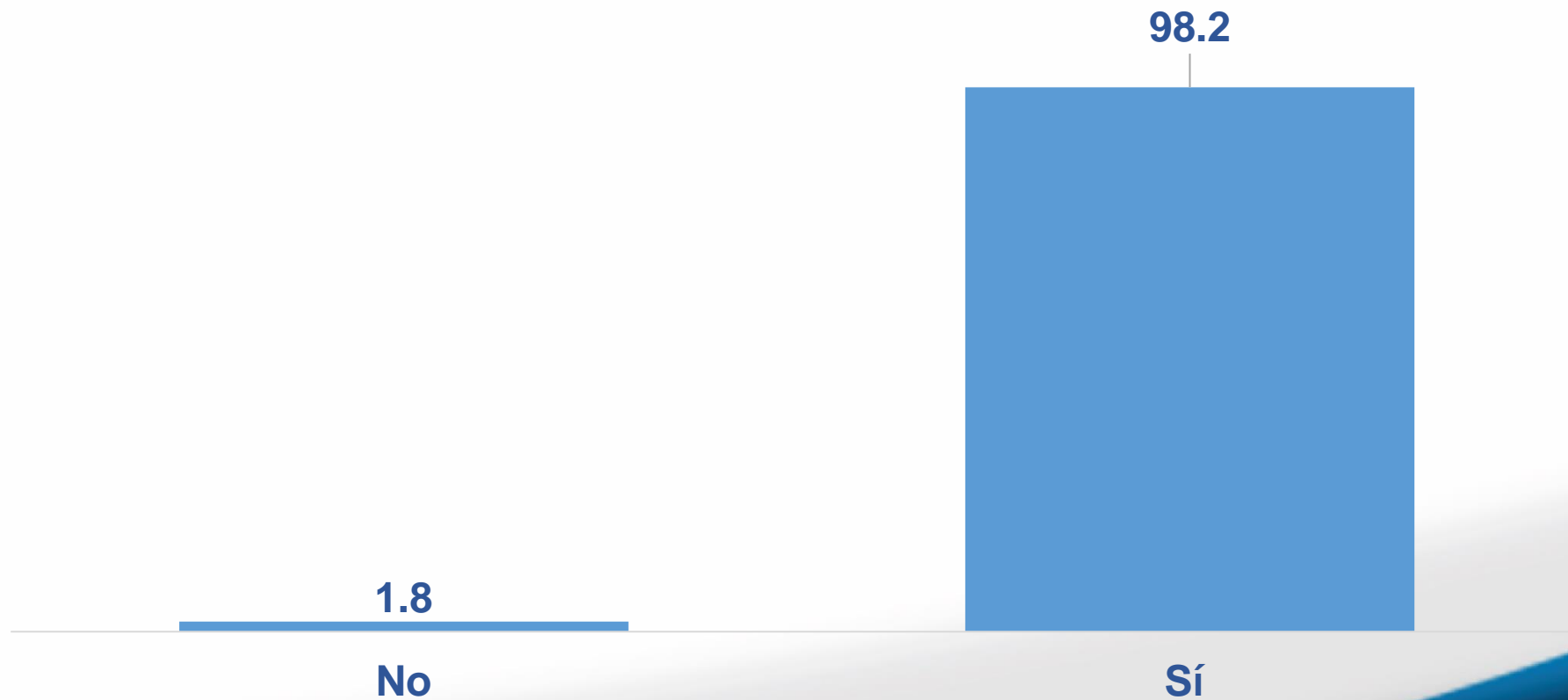
2. ¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por la que acudió al IAIP?



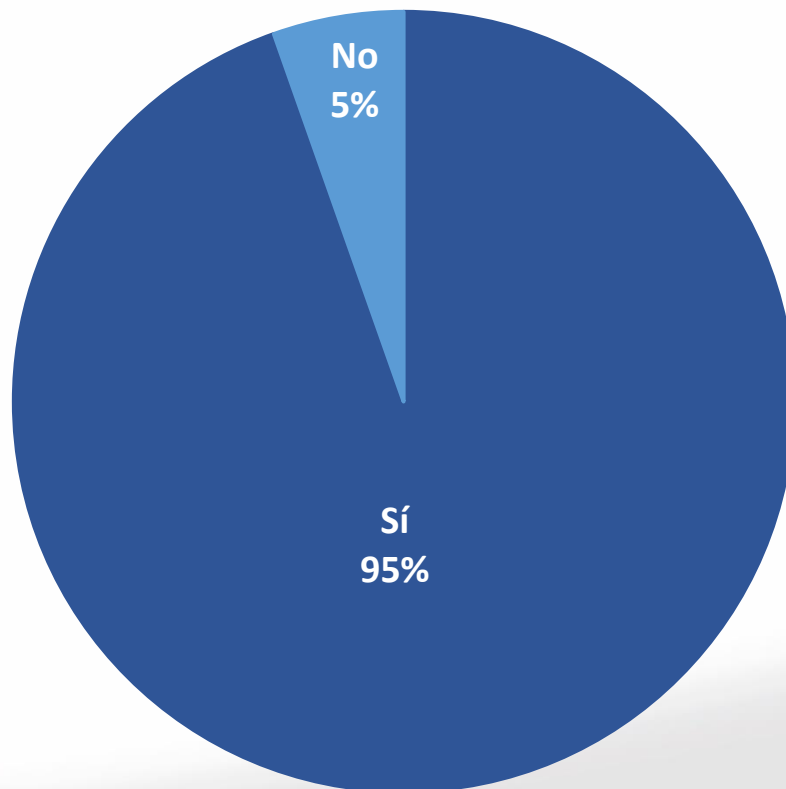
¿Considera que el IAIP cuenta con instalaciones adecuadas para atender a personas con discapacidad, niños o niñas, mujeres, personas LGTBI?



¿Nos recomendaría como institución pública a algún amigo/a?



A manera general, ¿está satisfecho con el servicio brindado por el IAIP?



¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer para ofrecer una mejor experiencia para usted?

Ninguna.

Mejorar tiempos de respuesta.

Instalaciones más grandes.

Estación de consulta de expedientes electrónica.

Ninguna.

Por el momento no hay sugerencias a su proceso.

Ser más ágiles en la depuración de los procesos.

Mejorar en cumplirlos plazos procesales.

Sala de espera amplia.

Una mejor sala de espera.

Prontitud en resolución de casos.

Parqueo más amplio.

Acceso fácil.

Ninguno.

Ninguno.

Más parqueo.

Resolución expedita de procedimientos de apelación.

La atención proporcionada es excelente.

Ninguna por el momento.

Ninguno.

Ninguno por el momento.

Confirmación de reuniones. Mayor seguimiento.

Ninguno.

Ninguna.

Fortalecer su presencia en medios digitales.

Me parece que en la atención al ciudadano son excelentes.

Ninguna..



¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer para ofrecer una mejor experiencia para usted?

Agilizar los proceso, cumpliendo con los tiempos de ley para resolver.

El tiempo de respuesta a los requerimientos y una atención de calidad, así también la credibilidad y responsabilidad como institución.

Si se pudieran hacer más cortos los tiempos en respuesta de los trámites.

Ninguno.

Publicar y actualizar su portal.

Agilidad en resolver.

No tengo ninguna queja.

Todo bien.

Todo está bien.

Así como está muy bien.

Tendrían que mejorar la atención en relación a los colaboradores jurídicos, en especial a uno el jefe jurídico. La atención a la hora de realizar la audiencias de avenimiento y no un comisionado, además los oficiales de información deberían de depender directamente del IAIP y no del ente obligado por que los oficiales de información tapan la corrupción y eso desmotiva.

No.

No.

Sin comentarios por el momento.

Hacer turnos para recibir notificaciones.



Respuestas abiertas reagrupadas por temas

Tema	Frecuencia
• Mejora en procesos (tiempos de respuesta, agilizar procesos, etc.)	12
• Mejorar instalaciones (mejor parqueo, sala de espera, ubicación demasiado retirada, etc.)	9
• Otros (confirmaciones de reuniones, presencia de medios digitales, consultas en línea, etc.).	3