

OCTAVA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO. INFORME DE RESULTADOS

ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA UNIDAD DE POLÍTICAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO



Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Trámites y Servicios

FECHA

Para elevar la calidad de nuestros servicios y atenderle mejor, le pedimos colaborar con nosotros, contestando libremente la atención recibida.

Nombre del trámite o servicio:

1. El trato que recibió por parte de los servidores públicos que le atendieron fue:

Muy mala Mala Regular Buena Muy buena

2. La información para realizar este trámite fue:

Muy mala Mala Regular Buena Muy buena

3. Las instalaciones o medios donde le atendieron son:

Muy mala Mala Regular Buena Muy buena

4. ¿Está satisfecho con el servicio recibido al realizar el trámite?

Si No

5. ¿Observó que algún servidor público indebidamente solicitó a un ciudadano dinero o dádivas

Si No

6. ¿Al realizar el trámite, sintió discriminación en algún momento?

Si No

En caso de contestar afirmativamente a la pregunta anterior, por favor señale la probable causa de tal situación:

Por ser una persona adulta mayor.

Por ser afrodescendiente.

Por mis creencias religiosas.

Por mi grupo étnico.

Por ser migrante.

Por ser hombre.

Por ser mujer.

Por ser una persona con discapacidad.

Por ser una persona que vive con VIH o SIDA.

Por mi preferencia sexual.

Por ser joven.

Por ser una persona trabajadora del hogar.

Por mis ideas políticas.

Otra. Indicar cual _____

7. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

Que no se tarden tanto tiempo

Ampliar los horarios de servicios

No pidan tantos requisitos

Que el trámite se realice por internet

Que una sola persona me atienda y resuelva

Que capaciten al personal para eliminar los errores

Que alguien solucione las quejas

Personal más amable

Que la información sea consistente (ventanilla, portal, tríptico)

Que los formatos sean sencillos

Otra. Especifique: _____

GÉNERO Masculino Femenino

Información opcional - OCUPACIÓN: _____

EDAD _____

8. Seleccione el tema en el que se ubica el obstáculo o problema que enfrenta su empresa?

1. Derecho de propiedad

2. Ejecución y cumplimiento de contratos

3. Sistema impositivo y facilidad de pago de impuestos

4. Registro de Empresas

5. Facilidad para obtener licencias y permisos

6. Regulación Laboral

7. Facilidad para innovar

8. Interacción con Aduanas, facilidad para importar y exportar

9. Protección intelectual, patentes, registros de marca

10. Obtención de crédito, características y facilidad para proveer garantías o colaterales.

11. Corrupción y/o falta de coordinación entre autoridades

12. Legislación y Regulación insensible al género

13. Facilidad de la afiliación de las empresas a organizaciones

14. Dificultad para obtener apoyos de gobierno

9. Identifica algún obstáculo adicional para el emprendimiento o capacidad para innovar?

Dificultad encontrada: _____

Sugerencia para eliminar el obstáculo o mejorar las condiciones de emprendimiento: _____

10. Proporcione la siguiente información de su empresa:

Sector en el que se desarrolla: _____

Actividad primordial: _____

Tipo de persona (física o moral): _____

Número de empleados: _____

En que etapa se encuentra tu empresa (una opción del catálogo): _____

Gracias por su participación.

OCTAVA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO. INFORME DE RESULTADOS
ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
 UNIDAD DE POLÍTICAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



Instructivo de la Encuesta



I. La encuesta se orienta por 6 atributos asociados a los trámites y servicios, cada uno de los cuales se refiere a lo siguiente:

Información.- Describe la oportunidad, claridad y certeza de la información para realizar el trámite.

Trato.- Implica la interacción respetuosa y cordial entre el servidor público y el usuario.

Instalaciones.- Comprende la infraestructura, señalamientos, oficinas, páginas web, oficinas virtuales etc. en las que se proporciona el servicio.

Honestidad.- Alude a la legalidad y ética con la que el servidor público atiende al usuario.

Satisfacción.- Se refiere a cumplir las necesidades y expectativas del usuario del servicio.

Discriminación.- Representa la distinción, restricción o exclusión motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, opinión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

De manera adicional, se solicitan propuestas o sugerencias de mejora del trámite.

II. Es obligatorio que las 6 primeras preguntas sean contestadas, así como la edad y el género del encuestado (masculino o femenino). **NOTA:** El encuestador deberá de llenar la opción de edad y género en caso de que el ciudadano no la conteste.

III. La respuesta a la pregunta 7 es **opcional**, al igual que el campo de ocupación.

IV. Respecto a los puntajes, los valores de cada respuesta son los siguientes:

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
1. El trato que recibí por parte de los servidores públicos que lo atendieron fue:	0	4	6	8	10	
2. La información para realizar este trámite fue:	0	4	6	8	10	
3. Las instalaciones o medios donde se atendieron son:	0	4	6	8	10	
					Si	No
4. ¿Está satisfecho con el servicio recibido al realizar el trámite?					10	0
5. ¿Observó que algún servidor público indebidamente solicitó a un ciudadano dinero o dadas para autorizarle el trámite?					0	10
6. ¿Al realizar el trámite, sintió discriminación en algún momento?					0	10

Cada una de las causas probables de discriminación que sean seleccionadas por el encuestado no tienen valor, son referenciales para estadísticas.

7. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?

Cada una de las 10 opciones que pueden ser seleccionadas no tienen valor, son referenciales para estadísticas:

- | | |
|---|--|
| 1. Que no se tarden tanto tiempo | 6. Que capaciten al personal para eliminar los errores |
| 2. Ampliar los horarios de servicio | 7. Que alguien solucione las quejas |
| 3. No pidan tantos requisitos | 8. Personal más amable |
| 4. Que el trámite se realice por internet | 9. Que la información sea consistente (ventanilla, portal, tríptico) |
| 5. Que una sola persona me atienda y resuelva | 10. Que los formatos sean sencillos |

La opción "Otra / Especifique" que es un campo de redacción abierta.

8. ¿Seleccione el tema en el que se ubica el obstáculo o problema que enfrenta su empresa ?

Cada una de las 14 siguientes opciones que pueden ser seleccionadas no tienen valor, son referenciales para estadísticas:

- | | |
|--|--|
| 1. Derecho de propiedad | 8. Interacción con Aduanas, facilidad para importar y exportar |
| 2. Ejecución y cumplimiento de contratos | 9. Protección intelectual, patentes, registros de marca |
| 3. Sistema impositivo y facilidad de pago de impuestos | 10. Obtención de crédito, características y facilidad para proveer garantías o colaterales |
| 4. Registro de Empresas | 11. Corrupción y/o falta de coordinación entre autoridades gubernamentales |
| 5. Facilidad para obtener licencias y permisos | 12. Legislación y Regulación insensible al género |
| 6. Regulación Laboral | 13. Facilidad de la afiliación de las empresas a organizaciones. |
| 7. Facilidad para innovar | 14. Dificultad para obtener apoyos de gobierno |

V. Las preguntas 9 y 10 son respondidas con campos de redacción abierta; excepto la etapa, donde se seleccionará una de las siguientes opciones:

- | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1. Quiero emprender | 5. Frustrado | 9. Creciendo como loco | 13. Me falta gente |
| 2. Arrancando | 6. En crecimiento | 10. Consolidado | 14. Me falta capital |
| 3. Estancado | 7. Profesionalizando mi negocio | 11. Con inversionistas | |
| 4. Muy desordenado y mal administrado | 8. Exportando | 12. Al borde de la quiebra | |

NOTA TÉCNICA:

Derivado de un trabajo conjunto con la **Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER)**, las preguntas 8, 9 y 10 están orientadas para conocer información de **trámites y servicios de alto impacto** relacionados con la actividad empresarial.

Dichas preguntas serán aplicadas a **trámites y servicios de alto impacto** que fueron identificados con los siguientes criterios:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 2. Prioritario en la Estrategia Digital Nacional | 3. Alto costo económico |
| 4. Alto costo administrativo | 7. Impacto en actividades económicas |