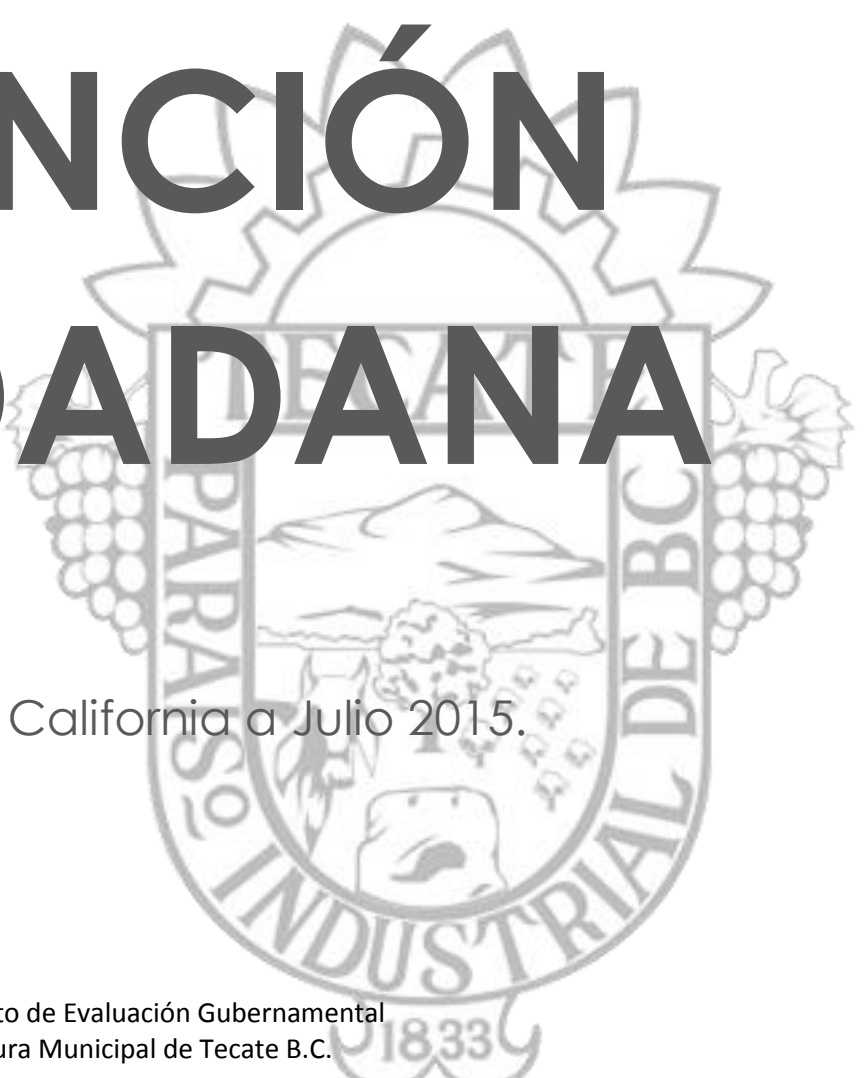


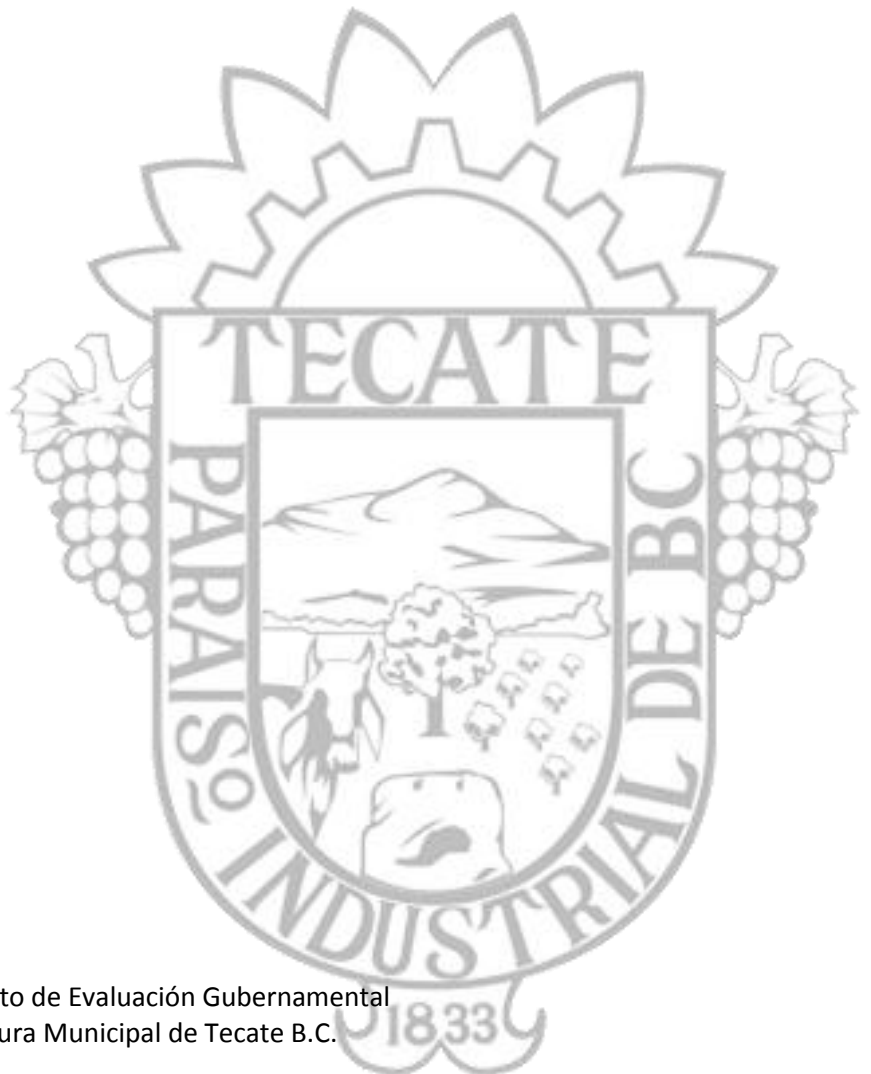
# ENCUESTA SOBRE ATENCIÓN CIUDADANA

Tecate, Baja California a Julio 2015.



## Contenido

Introducción y Justificación. ....	3
Resultados. ....	4
Conclusiones.....	8
Anexos. ....	9



## Introducción y Justificación.

El presente documento, es una aglomeración que contiene las gráficas de los resultados obtenidos en la “Encuesta sobre Atención Ciudadana” realizada en Agosto de 2015.

Dicha encuesta se realizó con el propósito de conocer cuáles son las dependencias que reciben mayor cantidad de personas, y como es la atención que brindan desde la perspectiva del ciudadano que acude a las instalaciones a realizar algún trámite, solicitar información o algún servicio.

La **muestra de población**, fueron **133 encuestas en la mancha urbana** aplicada a **hombres y mujeres mayores de 18 años** de edad.

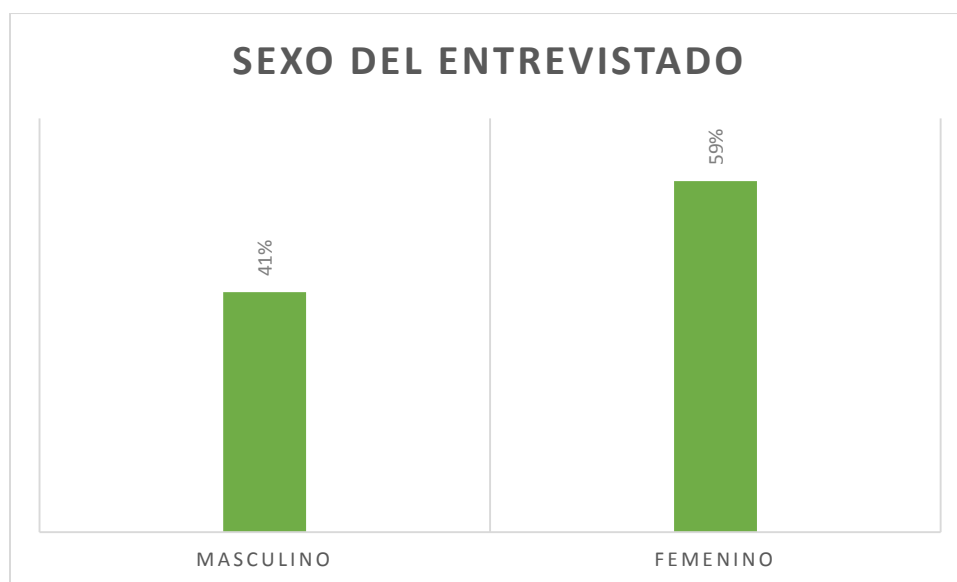
Con ello, se pretende identificar las áreas de oportunidad a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad y garantizar la calidad y eficiencia en el trato a la población que solicite algún trámite o servicio.



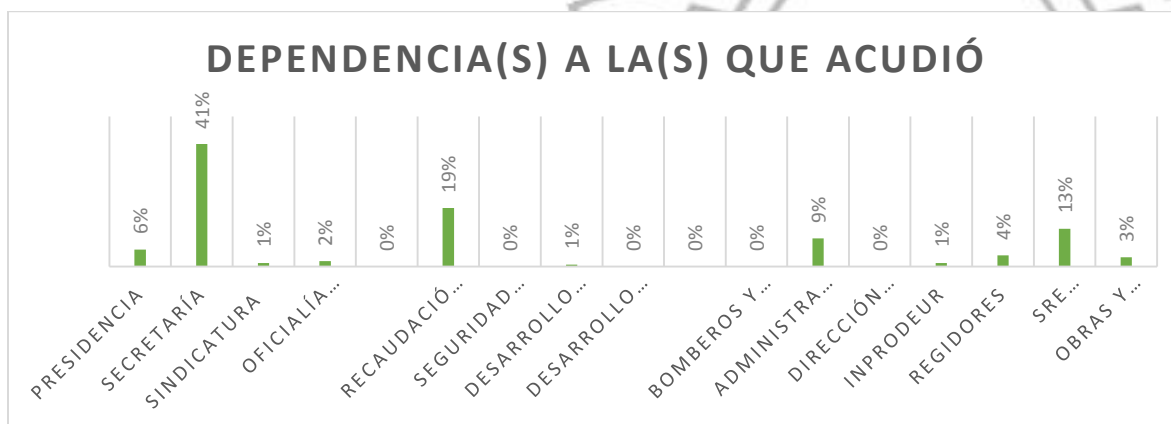
## Resultados.

Enseguida, se presentan las gráficas de los resultados obtenidos de la realización de la encuesta.

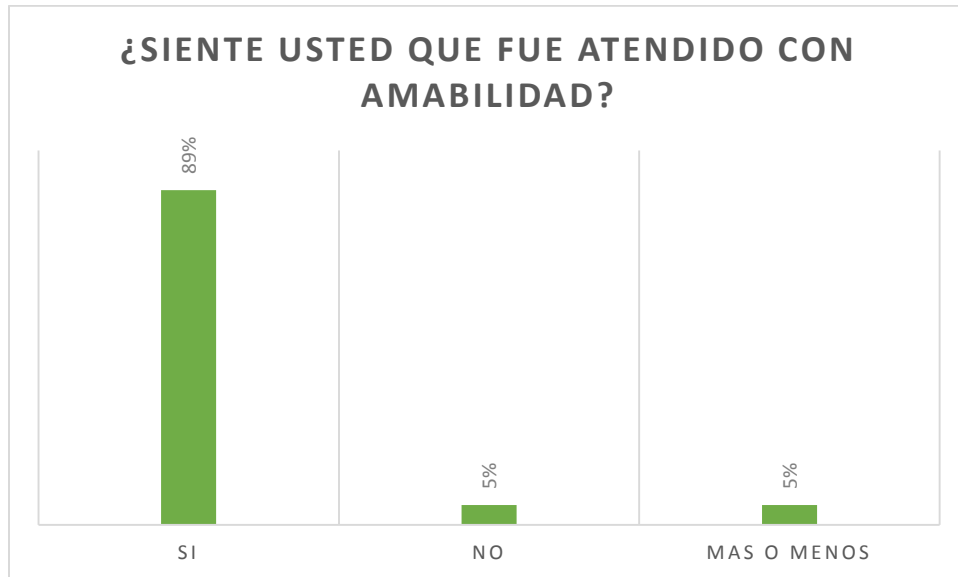
Como podemos observar, la mayoría de las personas que participaron fueron mujeres alcanzando un 59% y un 41% fueron varones. Del total de encuestados la **edad promedio fue de 43 años.**



Al cuestionarlos a que dependencia acudieron en su visita estos fueron los resultados:



Las dependencias con mayor afluencia, fueron Secretaría del Ayuntamiento (41%) seguida de Recaudación de Rentas Municipales (19%), las cuales están ligadas, ya que las personas en su mayoría visitaban el registro civil para realizar algún trámite, pasaban a la recaudación a realizar el pago correspondiente.



Asimismo, al cuestionarlos sobre el trato, el 89% manifestó haber sido atendido de forma amable por los empleados.

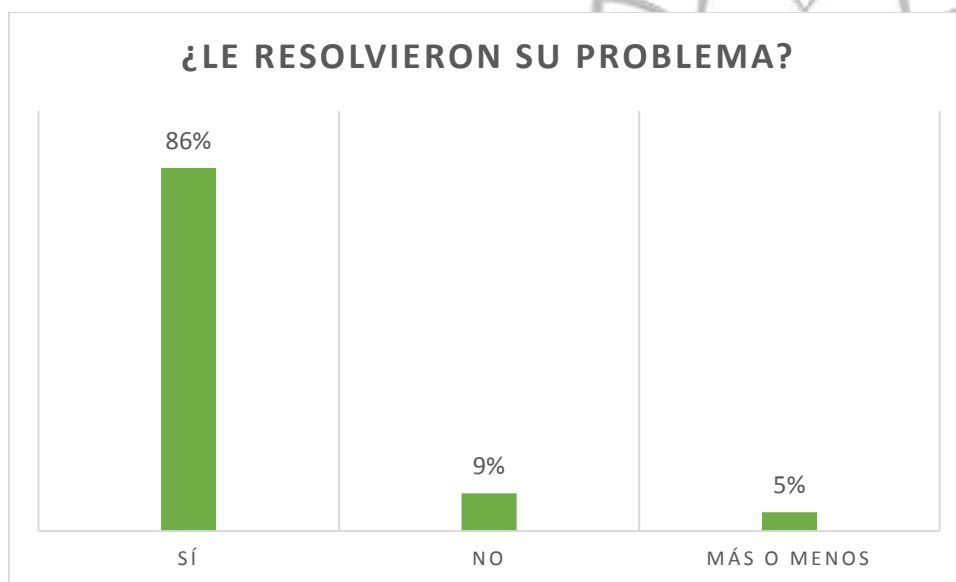


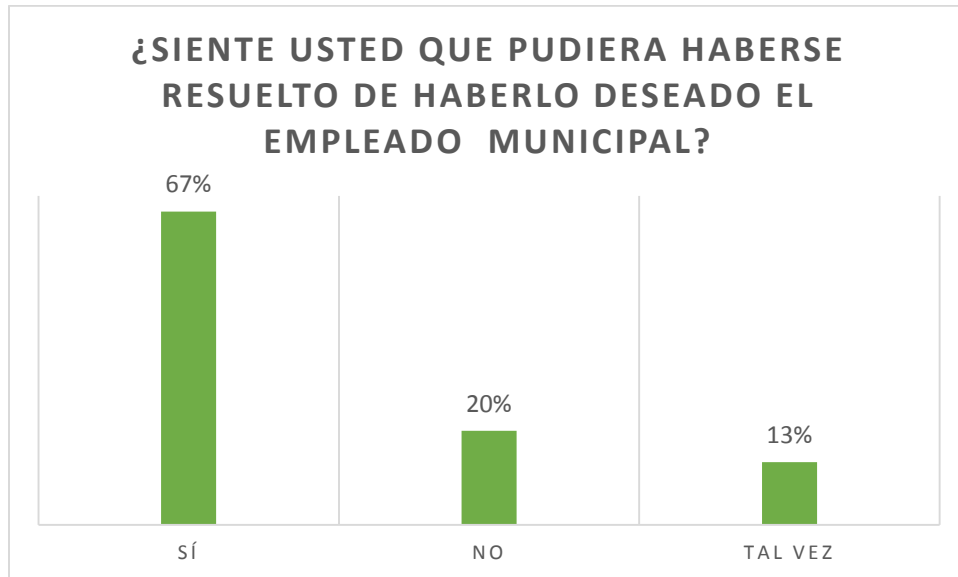
La realización de trámites (64%) fue el principal motivo por el cual los ciudadanos acuden a las dependencias, seguida de la solicitud de información para la realización de un trámite o servicio (28%), un 4% a realizar algún pago como el predial, y otro 4% a solicitar una gestión/apoyo.



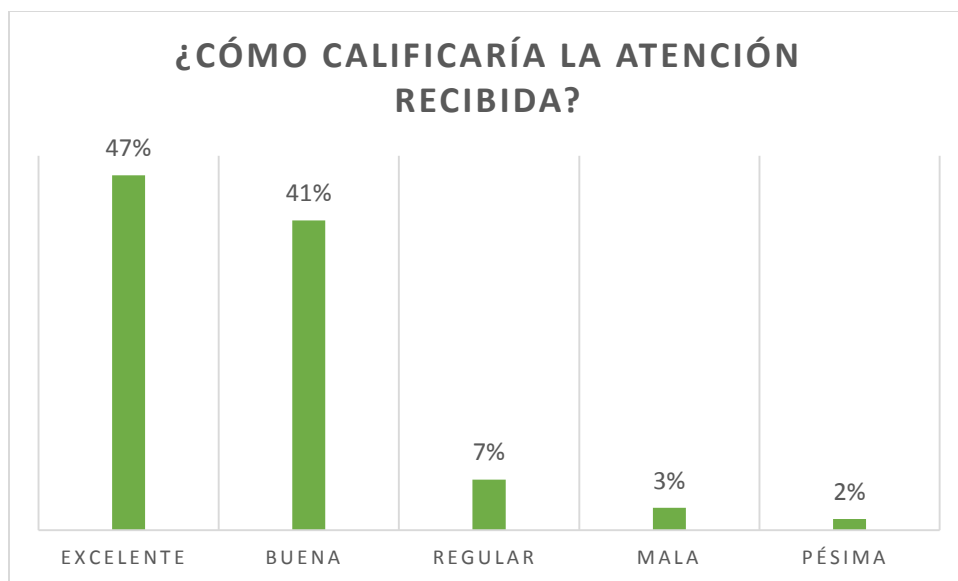
Respecto al tiempo aproximado de espera, el tiempo aproximado es de 0-5 minutos (74%) seguido de quienes manifestaron esperar de 6-10 minutos (12%).

Además de eso, al 86% de las personas que acudieron a las dependencias, pudieron concretar su objetivo, y el 9% se fue insatisfecha por no lograr resolver su problema.





Del 9% que dijo no haber resuelto su problema, el 67% considera que fue por falta de voluntad del empleado o servidor, ya que de haberlo querido se hubiese resuelto el problema.



Y por último al cuestionarlos respecto a la calidad del trato recibido, las personas calificaron la atención como se muestra en la gráfica anterior, en donde el 47% dice que la atención fue excelente, un 41% dice que la atención fue buena y el 2% se queja de una pésima atención en el servicio recibido.

## Conclusiones.

Luego de ver de forma gráfica los resultados obtenidos en la encuesta realizada, podemos percatarnos que la gran mayoría de las personas que acuden a las diversas dependencias de la Administración Pública Centralizada, van con el propósito de realizar algún trámite o servicio, o bien solicitar información de los mismos.

Las dependencias más concurridas son la Secretaría del Ayuntamiento y la Recaudación de Rentas Municipales, dado que los servicios que tienen algún costo para la ciudadanía se recaudan ahí.

Dado que los tiempos de espera son cortos la mayoría de las personas calificas positivamente la atención recibida por parte de los empleados y servidores públicos.

Y aunque los porcentajes negativos son relativamente bajos en comparación con quienes opinan positivamente respecto a la atención, podemos decir que la calidad del trato a la ciudadanía es un área de oportunidad para mejorar los servicios que se brindan en la Administración Pública Municipal.





