



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Análisis de la Encuesta de Satisfacción del Servicio **2011**

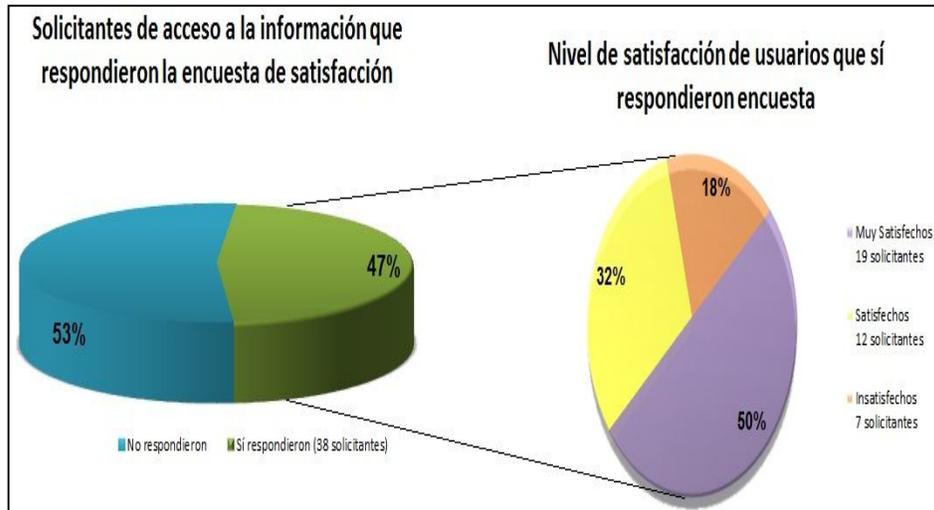
Del 1° de enero al 30 de junio

38 solicitantes de información atendieron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, los cuales representan aproximadamente un 47% del total de solicitantes que tuvieron acceso a la encuesta.

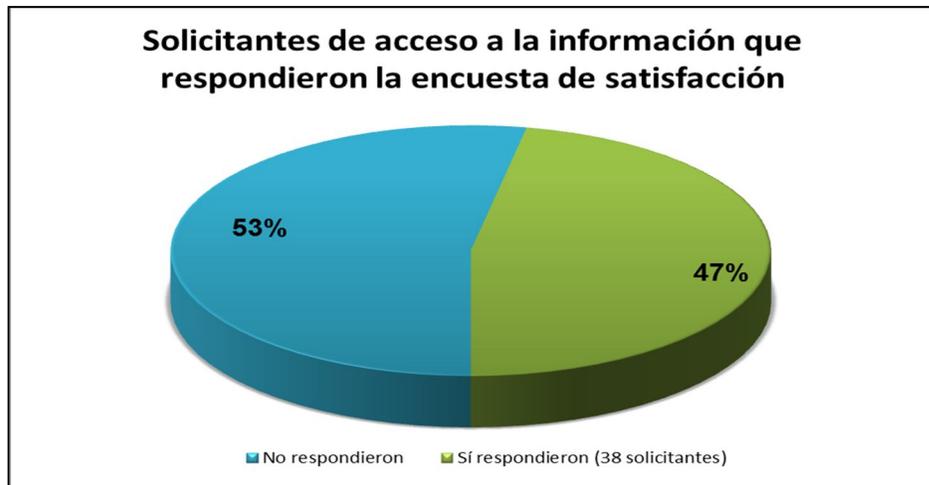
- 19 solicitantes respondieron estar “*Muy Satisfechos*” (50%)
- 12 solicitantes respondieron estar “*Satisfechos*” (31.58%)
- 7 solicitantes respondieron que están “*Insatisfechos*” (18.42%)

Se recibieron 15 opiniones de los solicitantes en las encuestas, siete de los que respondieron estar “Muy satisfechos”, tres que respondieron “Satisfechos” y cinco de “Insatisfechos”. En su mayoría opinan que respondemos muy bien, que actuamos de manera eficiente y que es estupendo el servicio, un solicitante sugiere que se les notifique por correo electrónico cuando la solicitud haya sido respondida. Sugerencia que hemos tomado en cuenta, por lo que ya está incluida en nuestros Planes de Mejora de 2011 para el Procedimiento de Acceso a la Información.

En las opiniones recibidas de los solicitantes que respondieron estar “Insatisfechos” se observa que están insatisfechos con el contenido de las respuestas y no con el servicio prestado, incluso un solicitante aunque seleccionó la opción de insatisfecho manifestó que: “*la atención por parte de ustedes es súper eficiente*”.



Fuente: Unidad de Acceso a la Información-CUTAI



Del 1° de julio al 30 de diciembre

64 solicitantes de información atendieron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, los cuales representan aproximadamente un 50% del total de solicitantes que tuvieron acceso a la encuesta.

- 24 solicitantes respondieron estar “*Muy Satisfechos*” (38%)
- 25 solicitantes respondieron estar “*Satisfechos*” (39%)
- 15 solicitantes respondieron que están “*Insatisfechos*” (23%)

Se incrementó el número de usuarios que contestaron la encuesta con respecto a los semestres anteriores.

Se recibieron 30 opiniones de los solicitantes en las encuestas. De los 24 solicitantes que respondieron estar “Muy satisfechos”, se recibieron 6 opiniones; trece opiniones de los 25 solicitantes que respondieron estar “Satisfechos” y once opiniones pertenecientes a solicitantes que manifestaron estar “Insatisfechos”.

En su mayoría opinan estar conformes con el servicio prestado, que es un “*excelente espacio rápido y eficaz, que por otro medio sería un tanto burocrático*”.

Un solicitante sugiere mayor difusión de la existencia del sistema hacia los alumnos, sugerencia que verbalmente se comunicó al Responsable del Procedimiento de Promoción de la Cultura de la de Transparencia y Acceso a la Información.

En los casos en que expresaron estar insatisfechos las razones fueron porque la UV no cuenta con la información que solicitan, o porque no fue posible entregarles información confidencial por medio del sistema Mkatsiná. En éste último caso, por motivo de la protección de los datos personales, se requirió que el solicitante, titular de los datos o su representante se presentará a identificarse ante la Unidad de Acceso de la Coordinación.

El reporte detallado de las 30 opiniones enviadas por los usuarios, se genera desde el Sistema de Acceso Mkatsiná y se encuentra disponible en la Unidad

de Acceso, por motivos de protección a los datos personales y confidencialidad.

Índice de satisfacción de usuarios con el servicio de Acceso a la Información
2do. semestre 2011

