



Universidad Veracruzana

Coordinación Universitaria de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Análisis del índice de satisfacción con el servicio en el Área de Acceso a la Información

Del 1° de enero al 30 de junio de 2013

La encuesta de satisfacción del servicio prestado, en el semestre enero-junio de 2013, fue atendida por un total de 102 solicitantes de información, que representan un 58%, con relación al total de solicitudes respondidas (175), en las que el solicitante tuvo acceso a la encuesta.

Dirección

Calle Veracruz, Número 46 Int.
5, Fraccionamiento Pomona. CP
91040 Xalapa, Ver.

Teléfonos y Fax

(228) 8415920, 8187891

Conmutador

8421700 y 8422700 Ext. 10500-
10501-10502-10503

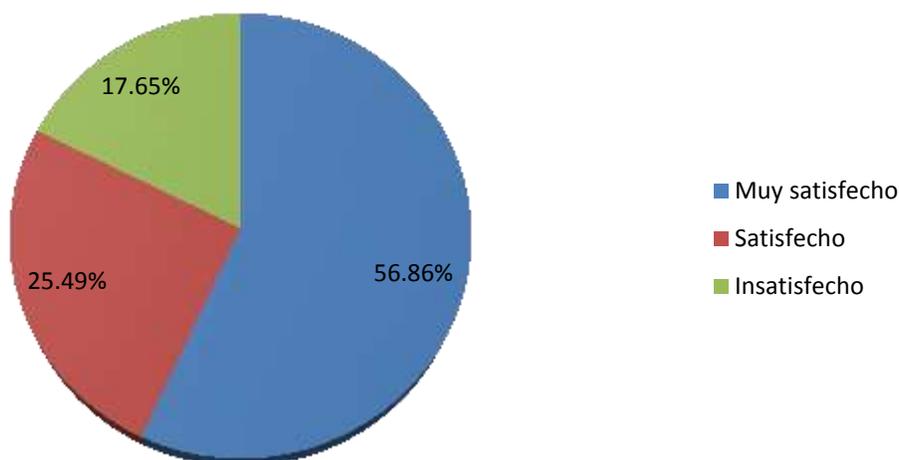
Correo electrónico:

transparencia@uv.mx

El resultado de las encuestas, se resume de la siguiente manera:

- 58 solicitantes respondieron estar “Muy satisfecho” (56.86%)
- 26 solicitantes respondieron estar “Satisfecho” (25.49%)
- 18 solicitantes respondieron estar “Insatisfecho” (17.65%)

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicio





Universidad Veracruzana

Coordinación Universitaria de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

En el periodo anterior (julio-diciembre 2012) el 55.04% de los solicitantes, con acceso a la encuesta, la atendieron. Comparado con el porcentaje actual de 58% se observa un incremento de 2.96%, entre un periodo y otro.

Del total de solicitantes que atendieron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 40 de ellos adicionalmente emitieron opiniones al respecto, distribuidas de la siguiente manera: de los 58 “Muy satisfecho”, 19 opiniones; de los 26 “Satisfecho”, 6 opiniones y de los 18 “Insatisfecho”, 15 opiniones. En su mayoría, los solicitantes expresan estar conformes con el servicio prestado, el tiempo de respuesta y con el sistema (Mkatsiná) para solicitar y recibir la información.

Dirección

Calle Veracruz, Número 46 Int.
5, Fraccionamiento Pomona. CP
91040 Xalapa, Ver.

Teléfonos y Fax

(228) 8415920, 8187891

Conmutador

8421700 y 8422700 Ext. 10500-
10501-10502-10503

Correo electrónico:

transparencia@uv.mx

Como se observa en la opinión expresada en las encuestas de las solicitudes siguientes:

Folio 094/ /2013:

“Mil Gracias por la información. Conozco que los tiempos de respuesta son de 10 días hábiles, y estoy viendo que estan respondiendo con menos días...”

Folio 183/2013:

“Saludos, felicidades por servicio y atención.”

Folio 249/2013:

“como lo están haciendo estableciendo comunicación constante y asesoría efectiva. Muy bien!!!!”

En otros casos, exponen estar insatisfechos, no con el servicio, sino con las respuestas proporcionadas. Esta situación se refleja principalmente en dos aspectos: cuando se notifica al solicitante que la UV no cuenta con la información solicitada; y, en aquellos casos en que no fue posible entregar información ya que ésta se encuentra clasificada como reservada por tratarse de datos personales. En este segundo caso, siempre se ha orientado al solicitante sobre la forma de realizar una solicitud de acceso a datos personales.