

Evaluación de satisfacción de usuarios del subproceso de Acceso a la Información Año 2015

En el año 2015, a través del Sistema Mkatsiná se mantuvo fija la encuesta de satisfacción que se les formula a los solicitantes una vez que la respuesta les ha sido entregada. Como cada año, se hace la mención de que en virtud de la naturaleza del servicio que brinda la CUTAI, no puede condicionarse en ningún sentido la entrega de la respuesta, en este caso a que el usuario responda a la encuesta, aun cuando esta sólo se trata de una pregunta: “¿Está satisfecho con la atención prestada a su solicitud de información”

Este año, hasta el día 30 de noviembre el comportamiento de las solicitudes fue el siguiente: respondidas 537, orientadas 194, inexistentes 36, negativas 21, canceladas 23, desechadas 17 y en proceso 48. De estas, 324 solicitantes (el 60% de las 537) respondieron la encuesta y se obtuvo:

- 169 solicitantes respondieron estar “Muy Satisfechos” (52.16 %)
- 56 solicitantes respondieron estar “Satisfechos” (17.28 %)
- 99 solicitantes respondieron que están “Insatisfechos” (30.56%)

Al analizar a los 99 solicitantes que responden insatisfecho, nos percatamos de que existe uno de ellos que recurrentemente y sin fundamento, califica de esta forma al servicio proporcionado por la CUTAI ocasionando una baja en nuestros indicadores. Situación que muestra claramente un sesgo y no permite un análisis objetivo de los datos; es por ello, que se realiza un ajuste en los resultados dónde se contará al solicitante recurrente una sola vez por la 63 respuestas que a él corresponden bajo diferentes seudónimos, lo que nos arrojaría un total de 261 respuestas y los siguientes datos:

Solicitantes	Valor absoluto	Valor porcentual
muy satisfechos	169	65%
satisfechos	56	21%
insatisfechos	36	12%
total de respuestas	261	100%

De acuerdo con el resultado anterior, podemos percatarnos que los solicitantes muy satisfechos y satisfechos, suman el 86%; resultado que supera en un 6% la meta planteada para el indicador Satisfacción de los usuarios del servicio establecido en el Proceso de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales, de un 80%.

Con relación a la medición hecha en la revisión del año anterior, donde la meta fue del 88.96% pareciera haber disminuido, no obstante, dicho resultado se basó en 111 respuestas obtenidas de un semestre de medición, lo cual nos lleva a analizar más a detalle y observar el valor porcentual de los solicitantes muy satisfechos y satisfechos respecto de

Evaluación de satisfacción de usuarios del subproceso de Acceso a la Información Año 2015

la medición anterior que fue del 71.17%, para concluir que la satisfacción de los usuarios del subproceso de acceso, aumentó en el 2015 en 14.83%, al igual que el total de solicitantes que dieron su opinión del servicio brindado a su solicitud de acceso.

En el caso particular del solicitante que presentó durante el año 2015 un comportamiento inesperado y hasta cierto punto desconcertante, se tomó la decisión de realizar el ajuste mencionado anteriormente ya que se detectó que la misma persona ha creado diversas cuentas, con diferentes seudónimos, sin embargo, las respuestas de estas cuentas a la encuesta fue, o bien nula o bien satisfecha. Cabe hacer mención que en el caso de las respuestas “insatisfecho” de este usuario, se analizaron las respuestas entregadas, percatándonos también que pese a dar una respuesta congruente, completa y dentro del plazo permitido por la normatividad, el usuario otorgaba una calificación negativa.

En lo subsecuente, se seguirá prestando atención a lo que suceda con este tipo de casos, pues debido también a la protección de datos personales, no podemos intervenir cuestionando directamente con el usuario.

