



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

AYÚDANOS A BRINDARTE UN MEJOR SERVICIO

Con el objeto de poder ofrecer al público un mejor servicio, propiciando la buena calidad del mismo, el Ayuntamiento de Macuspana ha implementado un mecanismo que tiene como fin conocer las diversas opiniones del público en general respecto a la atención y servicio que en esta dependencia se les brinda.

Por tal motivo se ha creado un buzón de quejas y sugerencias, el cual nos permite recabar opiniones de los ciudadanos, con la finalidad de fortalecer los servicios que en materia de atención al público le brindamos.

MECANISMO OPERATIVO DE LOS FORMATOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE MACUSPANA.

Se instaló un buzón de quejas y sugerencias en la entrada del Ayuntamiento de Macuspana, entregándose a cada visitante un formato a la salida de la dependencia, para que conteste unas sencillas preguntas, referentes a los servicios y atención brindada por los servidores públicos que laboran en este Ayuntamiento.

Posteriormente a la aplicación de la encuesta, cada mes se revisa el buzón por personal calificado que integra el expediente que permitirá conocer los índices de eficacia y eficiencia que prestó el personal del Ayuntamiento de Macuspana. Siendo esto motivo para que mensualmente en reunión, el comité de calidad informe los resultados



de las encuestas mediante la integración del expediente que se clasifica de la siguiente manera:

DE CONFORMIDAD O DE NO CONFORMIDAD

Se registra en la minuta como punto de acuerdo y se le da seguimiento para su solución en caso de ser una encuesta de no conformidad.

Se clasifican individualmente las encuestas y se realiza una gráfica que detalle el índice de eficacia y eficiencia en la atención al público. Por lo que se realiza una división que resulta de la siguiente:

De las encuestas de conformidad se divide entre el total de las encuestas y el resultado se multiplica por 100 para luego dividirse entre 100. Obteniéndose de esta forma el porcentaje total de la eficiencia y eficacia.



FORMATO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FECHA: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Persona que lo Atendió: _____

Departamento: _____

A.-El servicio que le brindaron fue:

1) Excelente ----- ()

2) Bueno ----- ()

3) Regular ----- ()

4) Malo ----- ()

B.- ¿Cómo calificarías la atención recibida por parte de los servidores públicos de la Comisión Estatal Forestal?

1) Excelente ----- ()

2) Bueno ----- ()

3) Regular ----- ()

4) Malo ----- ()



C.- ¿Cómo consideras el desempeño, actitud, presentación y el trato del Servidor que lo Atendió?

- 1) Excelente ----- ()
- 2) Bueno ----- ()
- 3) Regular ----- ()
- 4) Malo ----- ()

D.-Por favor limítense a contestar categóricamente Si o No:

3.- ¿Te atendieron adecuadamente y aclararon tus dudas y cuestionamientos?..... SI () NO ()

4.- ¿Estas satisfecho con la calidad del servicio que se te brindo?.- ----- SI () NO ()

5.- ¿Tardaron mucho tiempo en atenderte?..... SI () NO ()

Comentarios y Observaciones:
