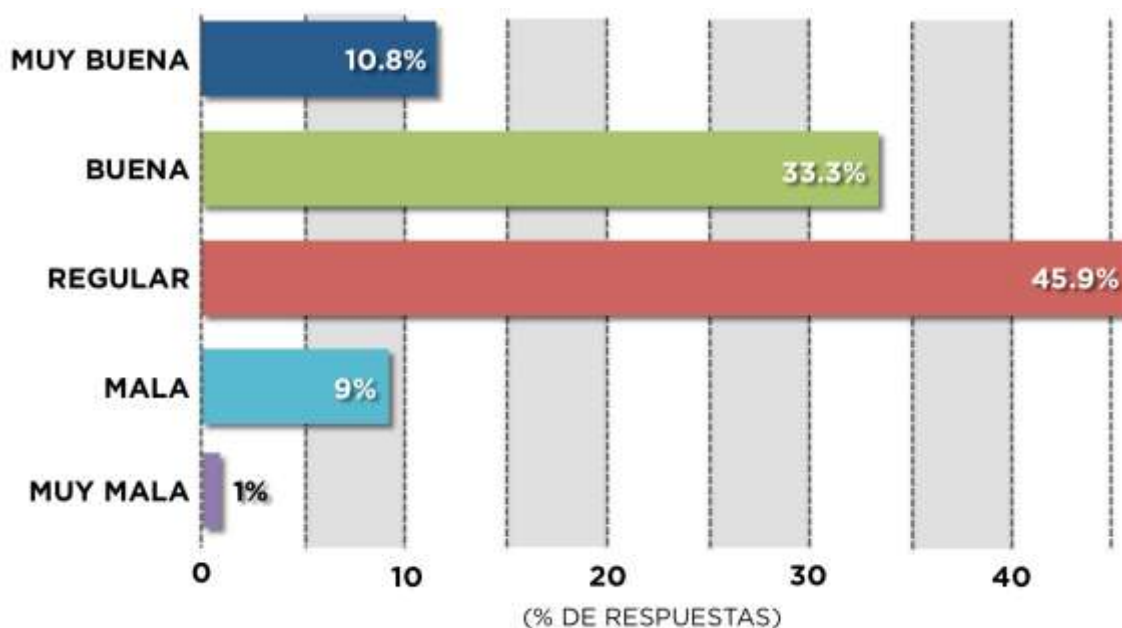




En el último grupo de preguntas, el objetivo fue hacer una evaluación sobre la calidad en la atención que brindan los servidores públicos municipales, así como calificar la eficiencia en la respuesta a los trámites o solicitudes que los ciudadanos realizan en el Ayuntamiento (Figura 3.7).

FIGURA 3.7 ¿CÓMO CALIFICAS LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y LA EFICIENCIA EN LA RESPUESTA A LOS TRÁMITES O SOLICITUDES QUE REALIZAS EN EL AYUNTAMIENTO?



Al respecto, 9 de cada 10 personas respondieron estar satisfechos tanto en la atención como en la respuesta recibida. Aún así, se identifica claramente un área de oportunidad para que la evaluación del 45.9%, de tipo “regular”, ascienda a una mejor calificación.

Sin duda que el principal objetivo a perseguir en este tema, será erradicar los casos en que la evaluación es negativa, aunque se destaca que solo 1 de cada 100 personas evaluaron como “muy mala” la atención y la eficiencia en la respuesta.

Las personas que participaron en esta encuesta señalaron que los principales trámites que llevan a cabo en el Ayuntamiento es para la obtención de actas de nacimiento o algún otro documento oficial (38%); para pagar impuestos o derechos ante la tesorería (27%); para obtener licencias de construcción, uso de suelo o publicidad (15%) o para tramitar algún permiso de alcoholes, licencias de funcionamiento o para la apertura de un negocio (7%).