

MAS Cerca conociendo tú opinión

POSTULACIÓN	105
NIVEL DE GOBIERNO	Municipal.
ADSCRIPCIÓN	San Francisco del Rincón (SFR).
SUBCRITERIO	Imagen Institucional, Necesidades del Ciudadano, Buenas Prácticas.
INDICADOR	Trato al ciudadano, Imagen e instalaciones, Tiempo de atención, Confianza en el servicio público.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Se cuenta desde hace 2 años con dos equipos electrónicos, (Tablet de 9.6 pulgadas), instaladas en el área de recepción, donde a los usuarios se les facilita el llenado de las encuestas de satisfacción, manejándolo de manera breve y dinámico con elementos mínimos de interés que son: edad, género y zona de vivienda, posterior a ello ingresa a la encuesta con 4 preguntas respecto al tiempo, confianza, trato e instalaciones.

En cada una de estas preguntas aparecerá una carita de emoji en la que se expresará la satisfacción del servicio, siendo los indicativos “excelente, bueno, regular y malo”; que cambian de lugar con cada una de las preguntas, después de ello aparece un cuadro donde pueden editar la escritura manifestando alguna felicitación, sugerencia o queja, otro recuadro donde se les pide nos proporcionen su número de contacto, correo electrónico o domicilio para informar su seguimiento en caso de manifestarlo.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Que al término del trámite o servicio brindado al ciudadano, se les invitaba a tomar una papeleta impresa que contiene una encuesta de satisfacción y colocarla en el buzón que se ubica en la entrada del centro de atención.

Hay ocasiones en las que se le olvidaba y se lo llevaban o no lo dejaban y en ocasiones nos percatábamos que demoraban demasiado en hacer el llenado correspondiente.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Se solicitó la autorización del jefe de oficina para poder trabajar con esta nueva herramienta.
- Se giró el oficio a la Oficina de Tecnologías de la Información, para la elaboración de un programa de llenado de encuestas.
- Se capacitó a personal del área de recepción para su funcionamiento.
- Se tiene operando este sistema de encuesta desde hace 2 años y nos ha generado mejores resultados que el llenado de papel y al final nos genera un reporte donde podemos visualizar los comentarios adicionales que nos expresan hacia la atención.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Mientras estamos en el término de su atención, el ciudadano nos evalúa conforme al trato y atención que se le brindó durante la realización de su trámite o servicio.
- Reducción de tiempo en tiempo.
- Se les apoya cuando el ciudadano no sabe leer o no sabe manejar el equipo electrónico.
- Resultados al instante.

ALIANZAS GENERADAS

- Tecnologías de la información.
- Comunicación social.
- Despacho de la presidencia.

RECURSOS EMPLEADOS

A través del programa MAS del año 2019, se recibió recurso para poder adquirir los aparatos electrónicos.

FORTALEZAS

Saber las necesidades de los ciudadanos, a través de las encuestas generadas.

DEBILIDADES

Falla de internet para el ingreso al sistema de encuestas.

OBSERVACIONES

El sistema se tiene funcionando al 100% desde hace 2 años y ha funcionado correctamente, incluso se han aprovechado para conocer la opinión dentro de un programa llamado “martes de puertas abiertas”, era el día en el que acudían a la atención con varias dependencias para atender sus necesidades y así conocimos la opinión que se tenía con cada una de las áreas.

DOCUMENTOS ADJUNTOS







