



ANEXO 12: FORMATO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA¹ (ANUAL)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (el presente apartado, únicamente es estadístico, si desea omitir los datos, señalar dicha casilla)

I.1 Por favor registre su género

- a) Hombre
- b) Mujer
- c) Omitir

I.2 Identifique su rango de edad

- a) 10-20
- b) 21-30
- c) 31-40
- d) 41-50
- e) 51-60
- f) 61 a más
- g) Omitir

I.3 ¿Cuál es su nivel educacional? (marque solo la opción de mayor nivel de avance)

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Bachillerato
- d) Licenciatura
- e) Maestría, Doctorado
- f) Otro (especifique)
- g) Omitir

I.4 ¿Cuál es su profesión? (pregunta abierta), en caso de querer omitir la respuesta, señalar dicho término en la casilla.

¹ El presente documento es una propuesta general, la cual deberá ser ajustada a la normativa aplicable del municipio de que se trate.





II. PERCEPCIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

2.1 En una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo, ¿Qué tan de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones?

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ha podido ejercer su derecho de acceso a la información ante cualquier organismo público.					
cuando ha solicitado información pública a un organismo del Estado, éste ha atendido su petición					
Conoce o le han hecho de su conocimiento que, si solicita a un sujeto obligado el acceso a su información y este no entrega la misma, existe el derecho de apelar ante el órgano garante de transparencia.					

2.2 ¿Sabe usted, si existe una institución dedicada a conocer las denuncias y procedimientos de Recursos de revisión de la ciudadanía cuando los entes obligados no entregan la información solicitada?

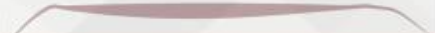
- a) Si
- b) No

2.3 ¿Cree que el acceso a la información pública, en nuestro país es...? Marque todas las respuestas que considere correctas.

- a) Fácil
- b) Rápido
- c) Útil
- d) Necesario
- e) Fomenta la participación
- f) Previene la corrupción
- g) Mejora la gestión pública
- h) Otro (especifique)

2.4 Señale las áreas donde considera que es más necesario el acceso a la información pública: (Marque todas las respuestas que considere correctas)

- a) Educación





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

- b) Salud
- c) Vivienda
- d) Justicia
- e) Trabajo y Previsión social
- f) Obras Públicas
- g) Presupuesto de la Nación
- h) Seguridad ciudadana
- i) Medio ambiente
- j) Defensa y fuerzas armadas
- k) Transporte y telecomunicaciones
- l) Deporte
- m) Energía
- n) Minería
- o) Agricultura, pesca y ganadería
- p) Cultura y artes
- q) Debate legislativo
- r) Gestión territorial
- s) Relaciones exteriores
- t) Otro (especifique)

III. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

3.1 ¿Ha solicitado información a un ente obligado en los últimos 12 meses?

- a) Si
- b) No

3.2 ¿A través de qué medio solicitó esa información?

- a) Presencialmente
- b) Página web
- c) Teléfono
- d) Correo electrónico
- e) Correo postal
- f) Portal de Transparencia
- g) Otro (especifique)

3.3 En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

- a) Si
- b) No

3.4 ¿Qué razones le dieron para NO entregarle la información?

- a) La información solicitada está en posesión de otro órgano
- b) No es información pública
- c) No se encuentra la información
- d) La información no existe
- e) Otro (especifique)





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

3.5 ¿Cuán satisfecho/a quedó con la información que le entregaron?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

3.6 ¿En caso de que la respuesta sea insatisfecha, indicar cuál es la principal razón? (pregunta abierta)

3.7 En términos generales, y pensando en la última solicitud de información realizada, que tan satisfecho quedo con:

Atributos	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
La utilidad de la orientación recibida sobre el proceso de tramitación de solicitudes				
La claridad del lenguaje usado al informar sobre la decisión de su solicitud.				
La atención en general en el proceso de su solicitud de información				
La pertinencia de la decisión sobre su solicitud				
El tiempo de entrega de la decisión final				

3.8 Pensando en el futuro, ¿Es probable que vuelva a solicitar el servicio?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde

IV. USO DE LOS PORTALES DE INFORMACIÓN

4.1 Todos los municipios tienen el deber de publicar su información oficiosa respecto de sus actividades, alguna vez, ¿ha buscado información de este tipo en el sitio web de algún municipio?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde





“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

4.2 ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún ente obligado?

- a) No lo he necesitado
- b) No tengo acceso a internet
- c) No sabía que podía acceder a esa información
- d) No confío en la información que publican
- e) Otro (especifique)

4.3 ¿Qué información buscó en el sitio web? (pregunta abierta)

4.4 En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/ No responde

4.5 ¿Cuán satisfecha/o quedó con la información que encontró?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

4.6 En término generales, usted considera que la información publicada en los sitios web esta:

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Actualizada					
Útil a las necesidades ciudadanas					
En lenguaje claro para una mayor comprensión					
Válida para la toma de decisiones					

