



**DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
RESULTADOS DEL ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA
SOBRE EL SERVICIO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**



ZAPOPAN

Septiembre - Noviembre 2009

:: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ::

TABLA DE DATOS NUMÉRICOS (Método SERVQUAL)

DIMENSIÓN	COMPONENTES	No. de PREGUNTA	PROMEDIO DE RESPUESTAS		DIFERENCIA	DIFERENCIA PROMEDIADA	PUNTAJE PROMEDIO (Base 5)	CALIFICACIÓN
Confiabilidad	Duración, Eficiencia, Eficacia, Efectividad y Repetición	1	4.29	-5	-0.71	-0.80	4.20	84.02
		2	4.10	-5	-0.90			
		3	4.22	-5	-0.78			
Capacidad de Respuesta y Empatía	Espera, Disposición, Servicio Oportuno, Personalización, Cuidados y Conocimiento del Usuario	4	4.63	-5	-0.37	-0.56	4.44	88.73
		6	4.24	-5	-0.76			
Seguridad	Cortesía, Servicialidad, Credibilidad y Confianza	5	4.75	-5	-0.25	-0.25	4.75	94.92

CALIFICACIÓN FINAL 89.22

CONCLUSIONES:

La **CONFIABILIDAD** de la información solicitada según las percepciones de los Usuarios, está por debajo de sus expectativas en -0.80 puntos, debido a que las respuestas obtenidas no en todos los casos fue "Clara" y/o "Completa" (Eficacia y Efectividad), o entregada "en tiempo" (Duración y Eficiencia), por lo que algunos de los encuestados no estuvieron Conformes del todo con la(s) respuesta(s) a su(s) solicitud(es). La calificación promedio brindada por los Usuarios a ésta Dimensión representa 4.20 puntos de 5.0, lo que resulta una Calificación promedio de 84.02 (de 100) en: Eficiencia, Eficacia y Efectividad en cada Solicitud de Información ingresada.

La **CAPACIDAD DE RESPUESTA** del personal y la **EMPATÍA** con los Usuarios tienen una diferencia mínima de -0.56 puntos, según los encuestados, lo que los separa resulta de la negativa en aspectos como: "Atención Personal" y/o "Rapidéz" con que se ofrece el servicio en algunos casos, repercutiendo así, en el grado de "Satisfacción" del Solicitante. La puntuación promedio brindada por los Usuarios a ésta Dimensión representa 4.44 puntos de 5.0, lo que equivale a una Calificación de 88.73 (de 100) en: Disposición del personal, Servicio Oportuno, trato personalizado, asesorías, cuidados y conocimiento de la información del solicitante. De lo anterior podemos afirmar que tanto la Capacidad de Respuesta como la Empatía en éste proceso tienen un puntaje satisfactorio para la gran mayoría de los Usuarios.

La **SEGURIDAD**, derivada de la "confianza" que los usuarios perciben, en gran parte se debe a la cortesía y servicialidad en las asesorías brindadas por el personal, lo cual le da "credibilidad" y "compromiso" al proceso de recopilar información solicitada. Ésta Dimensión según los resultados de las encuestas aplicadas a los Usuarios, tiene una mínima diferencia promedio de -0.25, lo que le equivale a una puntuación promedio de 4.75 de 5.0 y una Calificación total de 94.92 (base 100).

La **CALIFICACIÓN FINAL** del ejercicio según los cuestionarios de los Usuarios encuestados, se obtiene del promedio de los resultados de cada pregunta, contemplando diversos componentes que miden el grado de "Satisfacción" de los Usuarios acorde a sus expectativas previas y a las percepciones durante el proceso de solicitar información de dominio público. Dicha Calificación Final alcanza los **89.22 puntos de 100 posibles**, lo que indica una diferencia de -10.78 unidades para lograr un desempeño "óptimo" en el servicio evaluado y con ésto conseguir la "Satisfacción Total" de todos los Usuarios atendidos en ésta Dirección.