



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
COMISIÓN CALIFICADORA DE
PUBLICACIONES Y REVISTAS
ILUSTRADAS

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Hoja 1_ de _2_

DEL 16 DE FEBRERO AL 16 DE MARZO DEL 2010

Fecha 17- MARZO-2010

Trámite realizado: **OBTENCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE LICITUD DE TÍTULO Y DE CONTENIDO PARA PUBLICACIONES NACIONALES. EXCLUSIONES: PUBLICACIONES CON TEMÁTICAS REFERENTES AL SEXO, VIOLENCIA, REALISMO DESCRIPTIVO, CONTENIDOS MÉDICOS, ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS.**

I. OPORTUNIDAD (Tiempo de respuesta del trámite)

1. A partir de que Usted entregó su solicitud y requisitos completos, hasta que se le notificó que estaban disponibles sus Certificados ¿Cuántos días transcurrieron?

De 1 a 3 días

14

En la encuesta 1374, fueron 4 días.

De 3 a 5 días

7

En la encuesta 1380 fue 1 día. En las encuestas 1370 y 1373 fueron 2 días. En las encuestas 1382, 1383 y 1385, fueron 3 días.

Más de 5 días ¿Cuántos?

0

II CONFIABILIDAD

2. ¿Se le entregaron sus Certificados de Licitud sin errores ortográficos o de captura de datos?

SI

20

NO

1

En la encuesta 1366, se malinterpretó la pregunta.

III HONESTIDAD

3. ¿Le solicitaron alguna compensación económica o dádiva adicional para realizar su trámite?

SI

0

NO

21

En caso afirmativo, escribir nombre del funcionario:

IV TRANSPARENCIA

1. ¿Ha solicitado información respecto del trámite?

SI

15

NO

6

2. En caso afirmativo, ¿Qué medio utilizó para obtener dicha información?

Personal de la CCPRI (Oficinas/llamada tel.)

13

Página Web de la Comisión Calificadora

5

Página Web de la COFEMER

2

3. ¿La información proporcionada le fue útil para la realización de su trámite conforme a los requisitos establecidos?

SI

20

NO

0

RIC SV



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
COMISIÓN CALIFICADORA DE
PUBLICACIONES Y REVISTAS
ILUSTRADAS

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Hoja 2_ de 2__

V. AMABILIDAD

1. ¿El Personal cumplió con los siguientes estándares de atención?

	Si cumplió	No cumplió
1. Disposición del Personal	21 (En la encuesta marcaron "EXCELENTE") 1369	0
2. Aclaración de dudas	21 (En la encuesta marcaron "EXCELENTE") 1369	0
3. Cortesía de quien atendió	21 (En la encuesta marcaron "EXCELENTE") 1369	0

VI. PREGUNTAS ESPECÍFICAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

1. ¿Cómo considera el tipo de atención que recibió de la CCPRI?

(21) MUY BUENO (0) BUENO (0) REGULAR (0) MALO (0) PÉSIMO

2. ¿El servicio que otorga la CCPRI, en relación con sus expectativas resulta?

(20) MUY BUENO (1) BUENO (0) REGULAR (0) MALO (0) PÉSIMO

¿Por qué? En las encuestas, 1365, 1366, 1368, 1369, 1372, 1373, 1376, 1377, 1379, 1381, 1382, 1383: "Precisión en la información", "Me atendieron de la manera correcta y en muy breve tiempo concluyeron el trámite", "Me atendieron a tiempo", "Excelente atención en todos los sentidos", "Fui atendido con mucho profesionalismo", "Existe facilidad y amabilidad al momento de prestar el servicio", "Por su eficiencia", "El trato es excelente, además que el personal conoce muy bien su trabajo, lo que permite que despeje todas las dudas que se plantean así también incorporar en sus procedimientos las mejoras para que el servicio sea excelente", "Porque hubo conciencia y sensibilidad por ser un medio foráneo (de provincia)", "Por la rapidez de los trámites, sobre todo por los que venimos de provincia", "Porque así lo es, tal y como describen", "Excelente atención".

4. En general ¿Cómo califica la calidad del servicio que otorga la CCPRI?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									TOTAL 21

EN LA ENCUESTA 1369 ESCRIBIERON 20

CALIFICACIÓN PROMEDIO: 10.00

SV

RIC



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
COMISIÓN CALIFICADORA DE
PUBLICACIONES Y REVISTAS
ILUSTRADAS

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Hoja 3_ de _2__

QUEJAS: NO HUBO

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO: En la encuesta 1367, 1384 “Pese al excelente servicio esta área necesita más personal para atender las necesidades de los ciudadanos”, “Boletín para notificaciones” **OTRAS:** En la encuesta 1379: “Excelente servicio de titulares y cuerpo administrativo”

ATENTAMENTE

LIC. RAÚL LOZANO CÁRDENAS.

Jefe del Departamento de Oficialía de Partes, Seguimiento e Investigación.

RICSV