

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LO USUARIOS DE LA ALCALDÌA MUNICIPAL DE SAN MARCOS

PREGUNTA 1

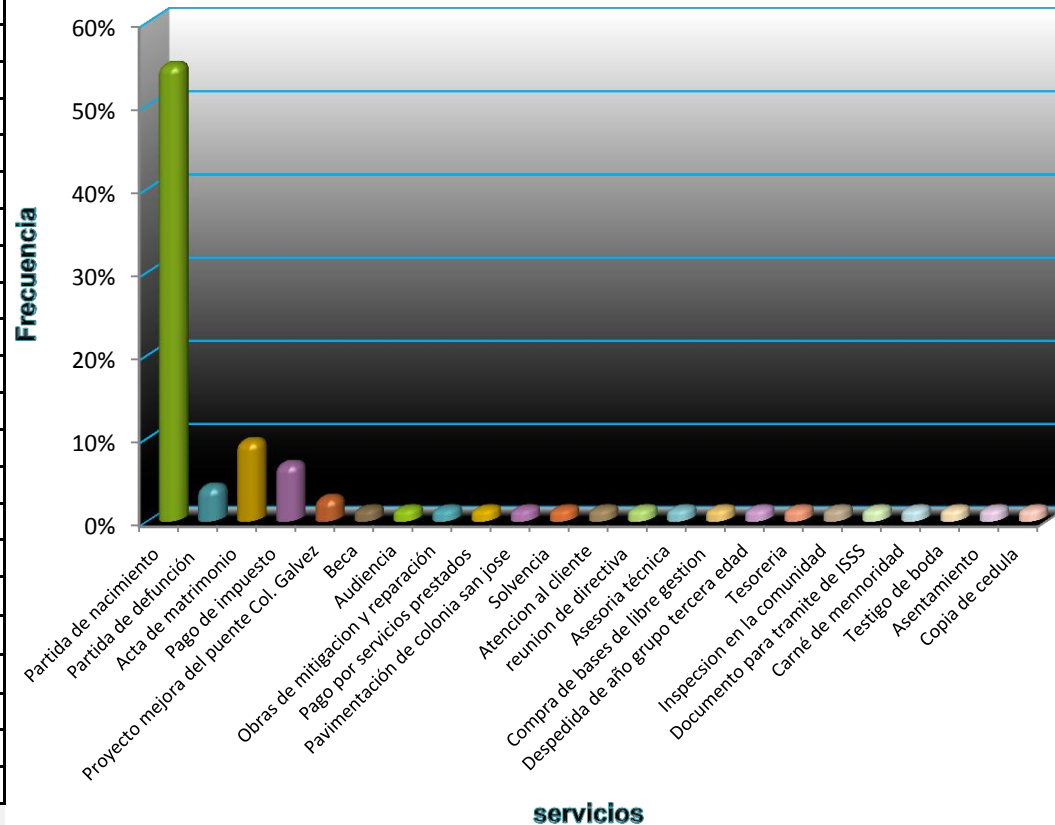
¿De los servicios que presta la alcaldía cual es el que está solicitando?

Objetivo: Determinar cuál de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de San Marcos es el más demandado, para dar una mejor atención a los usuarios

Respuesta	Fr.	Fr. %
Partida de nacimiento	40	55%
Partida de defunción	3	4%
Acta de matrimonio	7	10%
Pago de impuesto	5	7%
Proyecto mejora del puente Col. Galvez	2	3%
Beca	1	1%
Audiencia	1	1%
Obras de mitigacion y reparación	1	1%
Pago por servicios prestados	1	1%
Pavimentación de colonia san jose	1	1%
Solvencia	1	1%
Atencion al cliente	1	1%
reunion de directiva	1	1%
Asesoría técnica	1	1%
Compra de bases de libre gestion	1	1%
Despedida de año grupo tercera edad	1	1%
Tesorería	1	1%
Inspeccion en la comunidad	1	1%
Documento para tramite de ISSS	1	1%
Carné de menoridad	1	1%
Testigo de boda	1	1%
Asentamiento	1	1%
Copia de cedula	1	1%

n= 73

Servicios solicitados en la alcaldía



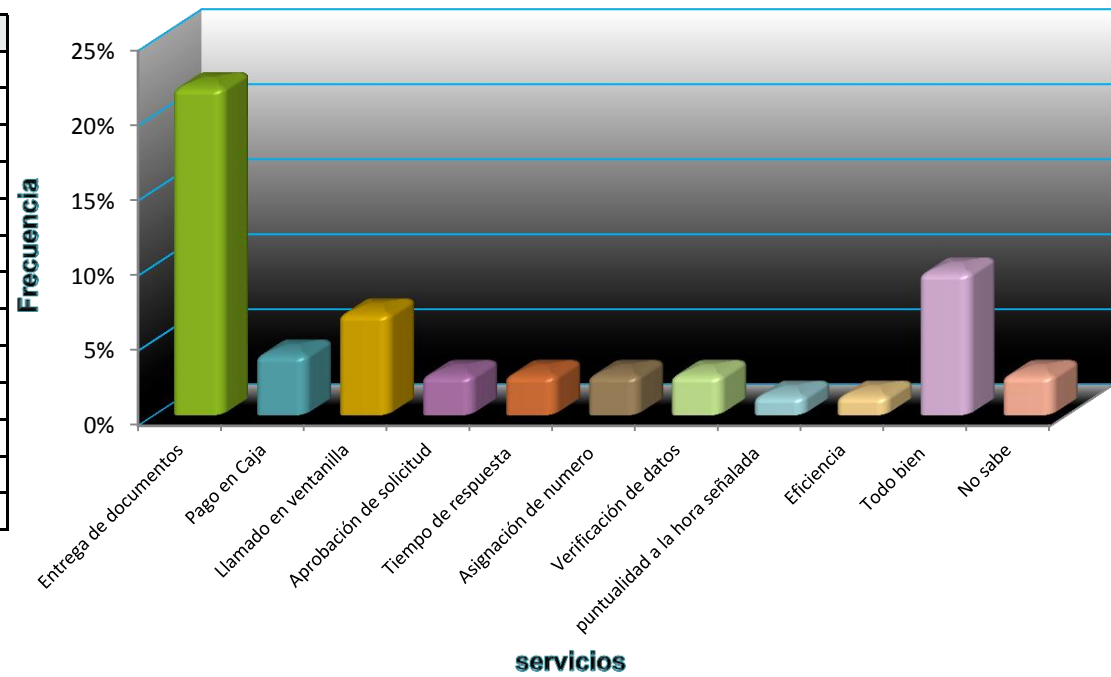
Comentario: Los servicios más demandados por los habitantes del municipio de San Marcos son partida de nacimiento, partida de defunción y el pago de impuestos, caso contrario ocurre con los servicios de asentamiento de personas, asesoría técnica, entre otras. Ahora bien debido a la demanda que tienen los servicios antes mencionados es necesaria la implementación de algún sistema que contribuya a la agilización de estos ya que muchos de los usuarios hacían notar que en otras municipalidades estos trámites se realizaban en menor tiempo.

PREGUNTA 8

¿Delos pasos a seguir para recibir el servicio, cual considera que es el tardado ?

Pasos más tardados para recibir un servicio

Respuesta	Fr.	Fr.
Entrega de documentos	16	22%
Pago en Caja	3	4%
Llamado en ventanilla	5	7%
Aprobación de solicitud	2	3%
Tiempo de respuesta	2	3%
Asignación de numero	2	3%
Verificación de datos	2	3%
puntualidad a la hora señalada	1	1%
Eficiencia	1	1%
Todo bien	7	10%
No sabe	2	3%
No contestaron	30	41%
Total	73	100%



Al momento de realizar un tramite en la alcaldia el paso mas tardado es la entrega de documentos ya que muchos de los usuarios

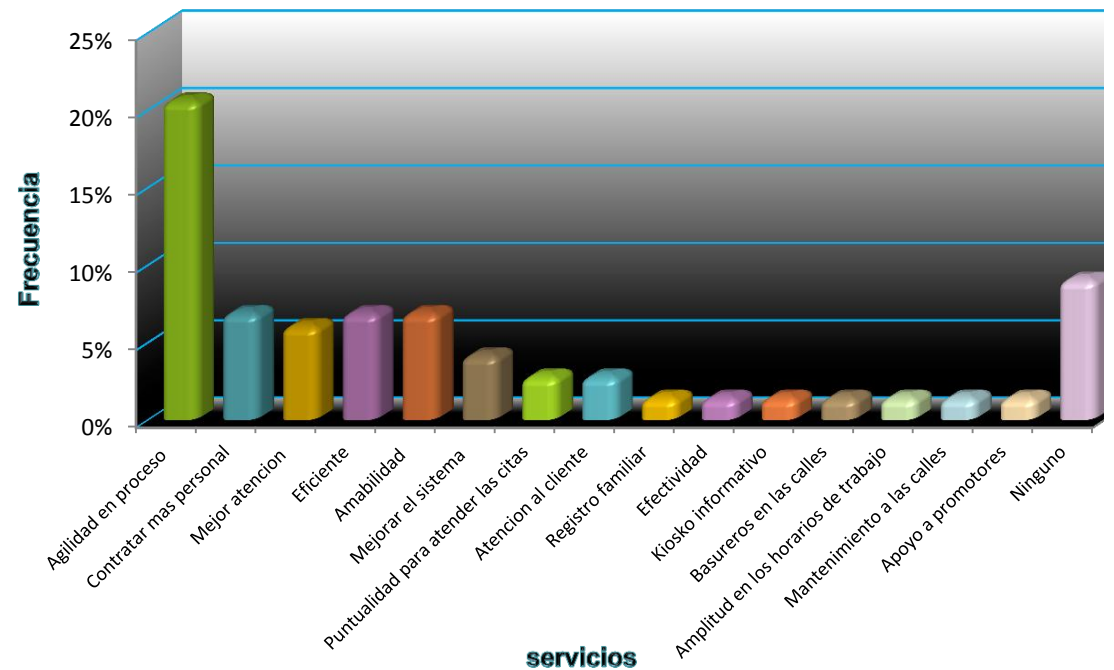


PREGUNTA 9

¿Qué le gustaría que mejorara la alcaldía para ofrecer el servicio?

Respuesta	Fr.	Fr.
Agilidad en proceso	15	21%
Contratar mas personal	5	7%
Mejor atencion	4	6%
Eficiente	5	7%
Amabilidad	5	7%
Mejorar el sistema	3	4%
Puntualidad para atender las citas	2	3%
Atencion al cliente	2	3%
Registro familiar	1	1%
Efectividad	1	1%
Kiosko informativo	1	1%
Basureros en las calles	1	1%
Amplitud en los horarios de trabajo	1	1%
Mantenimiento a las calles	1	1%
Apoyo a promotores	1	1%
Ninguno	6	9%
no contestaron	19	26%
TOTAL	73	100%

¿Qué le gustaría que mejorara la alcaldía para ofrecer el servicio?



Para los usuarios de la Alcaldía de Municipal de San Marcos lo que esta institucion debe de mejorar al momento de brindar el servicio es la agilidad del proceso es decir que para la entrega de documentos y solucion de problemas que ellos plantean esperan una respuesta inmediata ya que es de tener en cuenta que muchos de ellos solicitan permisos en sus lugares de trabajo para realizar algun tipo de tramite, asi mismo se debe de realizar una inspeccion para determinar el por que de la tardanza en los procesos, esto asu vez viene relacionado con la eficiencia asi como tambien la

amabilidad en cuanto a la atención del usuario ya que muchos se quejan que las personas en ventanilla muchas veces dicen o dan las indicaciones pertinentes de la manera más adecuada.

?

