

ACCIÓN 4.1 “Generar espacios o mecanismos de diálogo y colaboración con la ciudadanía, academia, periodistas, personas defensoras de derechos humanos, entre otros actores sociales”

El módulo de Atención al público de la Dirección General de Personal, aplica diversos mecanismos a través de los cuales entabla comunicación con los ciudadanos, para resolver sus dudas, inconformidades y reorientar los servicios y trámites o atención que se proporciona en sus instalaciones.

Con el fin de conocer si la calidad del servicio que brinda esta Dirección General a la ciudadanía es satisfactoria, así como la información que es proporcionada cumple con las expectativas y necesidades, se implementó un mecanismo donde se hace partícipe a la ciudadanía mediante una encuesta de satisfacción escrita.

El **objetivo de la implementación del Mecanismos de Participación Ciudadana** es que exista una participación activa de la sociedad, la cual permita conocer las opiniones y sugerencias del personal asistente, relacionadas a la atención brindada, calidad de la información proporcionada y servicio que se ofrece, las cuales son tomadas en cuenta para proporcionar información de interés a la ciudadanía, mejorar procesos y servicios

Actualmente las encuestas aplicadas al personal que acude a realizar sus trámites, se llevan a cabo en forma escrita y personalizada.

Secretaría de la Defensa Nacional.

Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional.

Encuesta sobre la prestación de servicio.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a la atención recibida.

No.	Preguntas	SI	NO	¿Por qué?
1	¿Las instalaciones de este Módulo de Atención al Público le fueron apropiadas para el servicio que se le proporcionó?	X		
2	¿La atención que se le brindó dentro de las instalaciones del Módulo de Atención al Público fue la adecuada?	X		
3	¿El trato que recibió por parte del personal Servidor Público fue de calidez y respeto?	X		
4	¿El tiempo de espera para la realización de su trámite fue el apropiado?	X		
5	¿Las dudas que usted tuvo respecto al trámite que realizó le fueron aclaradas satisfactoriamente?	X		
6	¿Respecto al trámite que realizó dentro del Campo Militar se le presentó algún problema para acceder al Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?	X		
7	¿Los servicios básicos que ofrece la Instalación de este Módulo de Atención fueron satisfactorios para cubrir sus necesidades?	X		
8	¿El horario de atención en este Módulo, le fue suficiente para los trámites que realizó?	X		
9	Independientemente del pago que realizó por sus trámites en la Institución Bancaria ¿Le fue requerido algún pago adicional o le fue pedida alguna dádiva extra por parte de nuestros Servidores Públicos?		X	
10	¿Le fue resuelto a entera satisfacción el trámite que motivó su visita a nuestras instalaciones de atención?	X		

Desde su punto de vista, ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la prestación del servicio en este Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?

Respuesta: *Ninguna*

Para dar seguimiento a la conclusión de su trámite favor de proporcionar su número y/o correo electrónico. XXXXXXXXXX

Secretaría de la Defensa Nacional.

Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional.

Encuesta sobre la prestación de servicio.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a la atención recibida.

No.	Preguntas	SI	NO	¿Por qué?
1	¿Las instalaciones de este Módulo de Atención al Público le fueron apropiadas para el servicio que se le proporcionó?	X		
2	¿La atención que se le brindó dentro de las instalaciones del Módulo de Atención al Público fue la adecuada?	X		
3	¿El trato que recibió por parte del personal Servidor Público fue de calidez y respeto?	X		
4	¿El tiempo de espera para la realización de su trámite fue el apropiado?	X		
5	¿Las dudas que usted tuvo respecto al trámite que realizó le fueron aclaradas satisfactoriamente?	X		
6	¿Respecto al trámite que realizó dentro del Campo Militar se le presentó algún problema para acceder al Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?		X	
7	¿Los servicios básicos que ofrece la Instalación de este Módulo de Atención fueron satisfactorios para cubrir sus necesidades?	X		
8	¿El horario de atención en este Módulo, le fue suficiente para los trámites que realizó?	X		
9	Independientemente del pago que realizó por sus trámites en la Institución Bancaria ¿Le fue requerido algún pago adicional o le fue pedida alguna dádiva extra por parte de nuestros Servidores Públicos?		X	
10	¿Le fue resuelto a entera satisfacción el trámite que motivó su visita a nuestras instalaciones de atención?	X		

Desde su punto de vista, ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la prestación del servicio en este Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?

Respuesta: Que sea posible realizar el pago en las instalaciones.

Para dar seguimiento a la conclusión de su trámite favor de proporcionar su número y/o correo electrónico.

No desgo proporcionar ningún dato.

Secretaría de la Defensa Nacional.

Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional.

Encuesta sobre la prestación de servicio.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que considere de acuerdo a la atención recibida.

No.	Preguntas	SI	NO	¿Por qué?
1	¿Las instalaciones de este Módulo de Atención al Público le fueron apropiadas para el servicio que se le proporcionó?	X		Son amplias y cómodas.
2	¿La atención que se le brindó dentro de las instalaciones del Módulo de Atención al Público fue la adecuada?	X		El personal solucionó todas mis dudas.
3	¿El trato que recibió por parte del personal Servidor Público fue de calidez y respeto?	X		Realizó mi trámite.
4	¿El tiempo de espera para la realización de su trámite fue el apropiado?	X		Me indicaron desde el inicio que sería rápido.
5	¿Las dudas que usted tuvo respecto al trámite que realizó le fueron aclaradas satisfactoriamente?	X		El personal me ayudó hasta cada cosa.
6	¿Respecto al trámite que realizó dentro del Campo Militar se le presentó algún problema para acceder al Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?		X	Falta letreros de oficina de atención y señalización al servicio.
7	¿Los servicios básicos que ofrece la Instalación de este Módulo de Atención fueron satisfactorios para cubrir sus necesidades?		X	No cubren con agua el sanitario.
8	¿El horario de atención en este Módulo, le fue suficiente para los trámites que realizó?	X		Trigo en un lugar de desahorro de trámites.
9	Independientemente del pago que realizó por sus trámites en la Institución Bancaria ¿Le fue requerido algún pago adicional o le fue pedida alguna dádiva extra por parte de nuestros Servidores Públicos?		X	Únicamente el pago del banco.
10	¿Le fue resuelto a entera satisfacción el trámite que motivó su visita a nuestras instalaciones de atención?	X		Pude recuperar mi cartilla y hoja de inscripción.

Desde su punto de vista, ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la prestación del servicio en este Módulo de Atención al Público del Servicio Militar Nacional?

Respuesta:

Ninguna

Para dar seguimiento a la conclusión de su trámite favor de proporcionar su número y/o correo electrónico. _____

A / A