



## COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

### “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA”

Esta encuesta forma parte del Indicador 6.4 de los *Indicadores de Cumplimiento del Código de Ética y Código de Conducta de los Servidores Públicos del Municipio de Lagos de Moreno, Jalisco 2021*, y tiene como objetivo **determinar si la calidad de los servicios públicos municipales genera la satisfacción de la ciudadanía que recibe dichos servicios dentro de los estándares y normatividad establecida.**

Tu opinión es importante, ¡ayúdanos a mejorar!

**¡Esta encuesta es totalmente anónima!**

**FECHA:** \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de **2021**

**EDAD:** ( ) 18 a 35 años ( ) 36 a 59 años ( ) 60 años en adelante

**SEXO:** ( ) Femenino ( ) Masculino

**ÁREA RESPONSABLE DE SU APLICACIÓN:** SECRETARÍA TÉCNICA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE LAGOS DE MORENO, JALISCO.

**Instrucciones de llenado:** marcar con una (X) la respuesta a cada pregunta.

NO	PREGUNTA	RESPUESTA		
		SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
01	¿Considera que los servicios prestados por el Gobierno Municipal son eficientes y buenos, a pesar de la situación que se está viviendo por la pandemia del COVID 19?			
02	¿Se encuentra satisfecho(a) con las medidas de seguridad e higiene que se implementaron en las Dependencias del Gobierno Municipal, es decir, imponer el uso obligatorio de cubrebocas, uso de gel antibacterial, tapetes sanitizantes y toma de temperatura con termómetros para poder atenderlo en las oficinas de gobierno?			
03	¿Se siente satisfecho(a) con el tiempo de respuesta ante la solicitud de algún servicio o realización de algún trámite en el Gobierno Municipal?			
04	¿Se siente satisfecho(a) con el trato recibido por parte de las o los servidores públicos que le atienden cuando solicita algún trámite o servicio, es decir lo(a) reciben y tratan con amabilidad?			
05	¿Cuándo solicita algún trámite o servicio, la o el servidor público lo(a) atiende sin necesidad de tener que darle algún obsequio o dádiva para que agilice su trámite o le ofrezca el servicio?			
06	¿La actual administración 2018-2021 le genera o inspira confianza?			
07	¿Utiliza formatos en páginas de internet oficiales del Gobierno Municipal para iniciar, continuar o concluir algún trámite o servicio?			
08	¿Ha tenido interacción vía telefónica con algún servidor público del Gobierno Municipal, para solicitar información respecto a algún trámite o servicio?			
09	¿Cuándo acude a solicitar algún trámite o servicio en el Gobierno Municipal, se siente tratado(a) con respeto, sin ser discriminado(a) o rechazado(a) por algún motivo personal (color de piel, preferencia sexual, tatuajes, etcétera)?			
10	¿Considera que el servicio de alumbrado público es bueno, es decir que la ciudad se encuentra iluminada adecuadamente?			
11	¿Se encuentra satisfecho(a) con el servicio de recolección de basura?			
12	¿Considera que el servicio de recolección de basura se realiza sin necesidad de tener que dar una cuota o propina a los empleados encargados de la recolección?			

NO	PREGUNTA	RESPUESTA		
		SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
13	¿Se encuentra satisfecho(a) con el servicio de agua potable en su colonia?			
14	¿Se encuentra satisfecho(a) con los espacios que hay destinados en la ciudad para las personas con discapacidad?			
15	¿Se encuentra satisfecho(a) con el servicio de aseo público, es decir, con la limpieza que hay en las calles?			
16	¿Se encuentra satisfecho(a) con la disposición de los policías municipales para ayudar y atender reportes de la ciudadanía?			
17	¿Se encuentra satisfecho con el horario de atención en ventanilla de Tesorería para la realización de pagos de impuestos?			
18	¿Realiza los pagos de sus impuestos a través de las aplicaciones electrónicas del gobierno municipal?			
19	¿Se encuentra satisfecho(a) con las obras públicas que se han realizado en la Ciudad, es decir, construcción y remodelación de calles, bulevares, malecón, carreteras, solo por mencionar algunas?			
20	¿Se encuentra satisfecho(a) con el tiempo de espera para el trámite de algún tipo de acta en Registro Civil?			
21	¿Considera que la Dirección de Catastro Municipal tiene definidos claramente los requisitos y documentos necesarios para realizar algún trámite o servicio?			
22	¿Se encuentra satisfecho(a) con el mantenimiento que se le da a las áreas verdes y jardines de la Ciudad?			
23	¿Se siente satisfecho con el mantenimiento y limpieza que hay en el Panteón Municipal?			
24	¿Considera que la Dirección de Control Animal efectúa acciones positivas que beneficien la calidad de vida de los animales en situación de calle?			
<b>SUGERENCIAS, OBSERVACIONES O COMENTARIOS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS:</b>				

**¡Gracias por su participación!**

**COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS  
DE LAGOS DE MORENO, JALISCO, 2021**