

REGIDORA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y ACTIVIDADES CULTURALES,
DEPORTIVAS Y SOCIALES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE GRUPOS
VULNERABLES, PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y JUVENTUD
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE
DE PARQUES Y JARDINES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

SINDICATURA MUNICIPAL
2024-2027
H. AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.

SECRETARIA
DEL AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.
2024-2027

H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE COORDINACIÓN,
JUSTICIA SOCIAL,
Y PROMOCIÓN
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE PATRIMONIO Y
HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE DESARROLLO URBANO,
ECOLOGÍA, MEDIO AMBIENTE,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE
INDUSTRIA, COMERCIO,
AGRICULTURA Y GANADERÍA.
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN - JORNADAS DE ATENCIÓN CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025 DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE JONOTLA

2024-2027



JONOTLA
H. Ayuntamiento 2024-2027
CAMINEMOS JUNTOS HACIA LA SALUBRIDAD
Y ASISTENCIA PÚBLICA
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y ACTIVIDADES CULTURALES,
DEPORTIVAS Y SOCIALES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE GRUPOS
VULNERABLES, PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y JUVENTUD
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE
DE PARQUES Y JARDINES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

SINDICATURA MUNICIPAL
2024-2027
H. AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUEBLA

SECRETARIA
DEL AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.
2024-2027



H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA
Y PROTECCIÓN CIVIL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE PATRIMONIO Y
HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE DESARROLLO URBANO,
ECOLOGÍA, MEDIO AMBIENTE,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE
INDUSTRIA, COMERCIO,
AGRICULTURA Y GANADERÍA.
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE SALUBRIDAD
Y ASISTENCIA PÚBLICA
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y ACTIVIDADES CULTURALES,
DEPORTIVAS Y SOCIALES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN - JORNADAS DE ATENCIÓN CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027
JONOTLA, PUE.

1. Introducción

El presente informe detalla los resultados obtenidos a través de la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana/del Usuario** implementadas de manera continua durante el ejercicio anual. El objetivo primordial de este instrumento es evaluar la calidad, calidez y eficiencia del personal encargado de la atención al público, permitiendo identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión del servicio.

2. Metodología

Se aplicó una encuesta anónima a los usuarios que recibieron atención directa. La metodología se basó en una **Escala de Likert de 5 puntos**, donde:

- 1: Muy mala
- 2: Mala
- 3: Regular
- 4: Buena
- 5: Muy buena

El indicador principal evaluado fue: **"¿El servicio que recibió por parte del personal que le atendió fue?"**

3. Resumen de Resultados

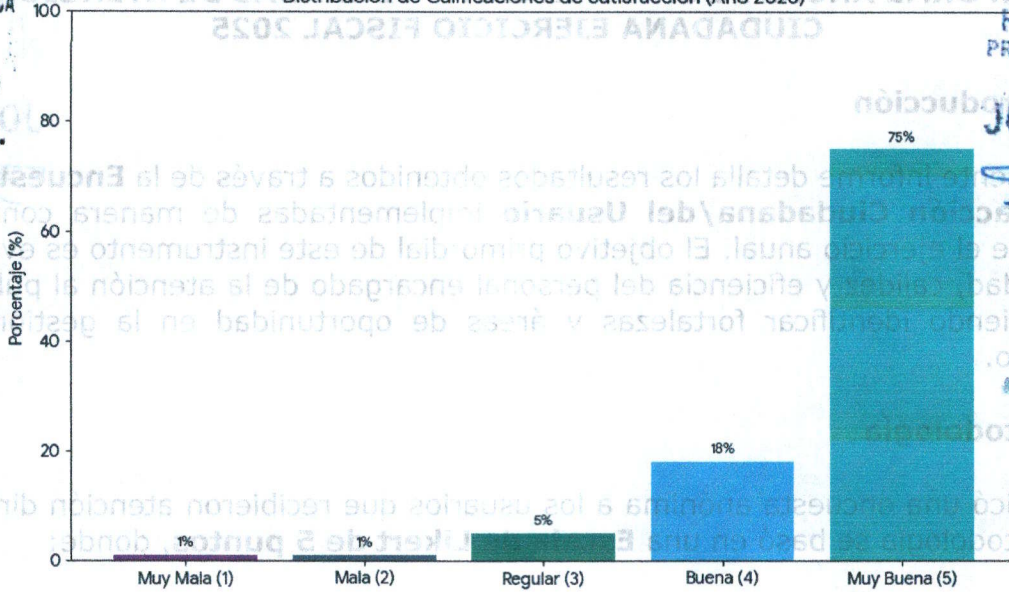
Durante el periodo reportado, se recolectó una muestra representativa de respuestas. Los resultados muestran una tendencia marcadamente positiva:

Nivel de Satisfacción	Valoración	Porcentaje de Respuesta
Muy Bueno	5	75%
Bueno	4	18%
Regular	3	5%
Malo	2	1%
Muy Malo	1	1%

4. Análisis de Datos

REGIDORA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y ACTIVIDADES CULTURALES,
DEPORTIVAS Y SOCIALES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

Distribución de Calificaciones de Satisfacción (Año 2025)

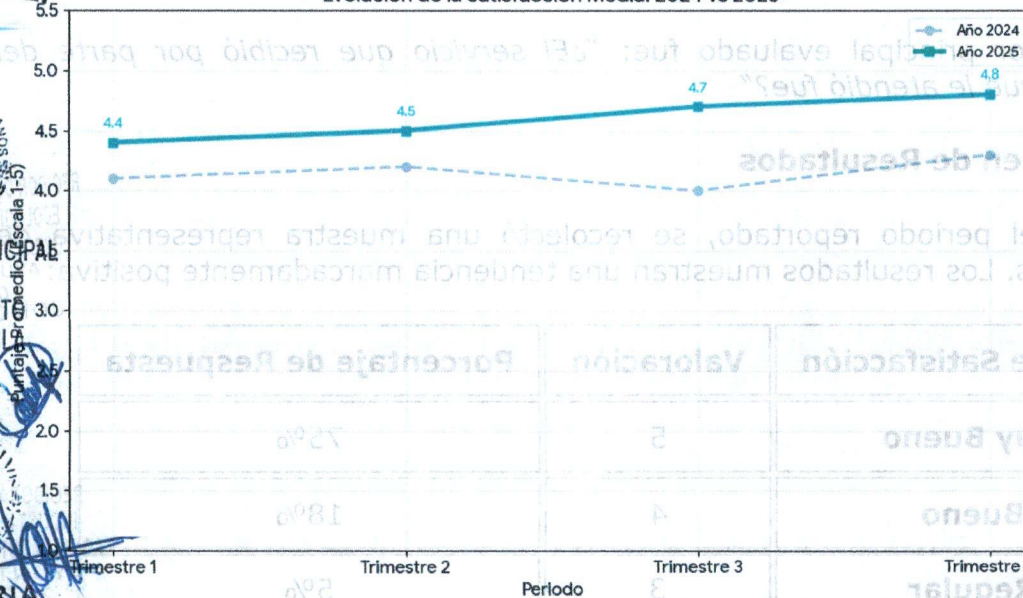


H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA
Y PROTECCIÓN CIVIL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

De acuerdo con las cifras obtenidas, el **93% de los usuarios** califica la atención recibida como "Buena" o "Muy Buena".

Evolución de la Satisfacción Media: 2024 vs 2025



REGIDORA SUPLENTE
DE PARQUES Y JARDINES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE PATRIMONIO Y
HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE DESARROLLO URBANO,
ECOLOGÍA, MEDIO AMBIENTE,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE
INDUSTRIA, COMERCIO,
AGRICULTURA Y GANADERÍA.
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

SINDICATURA MUNICIPAL
2024-2027
H. AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.

SECRETARÍA
DEL AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.
2024-2027

Puntuación Media: Se alcanzó un promedio de **4.6 / 5.0**, lo que sitúa el desempeño del personal en un rango de **excelencia**.

- **Tendencia:** El servicio se mantuvo consistente a lo largo del año, con picos de satisfacción en los trimestres de mayor afluencia, lo que demuestra la capacidad de respuesta y profesionalismo del personal bajo presión.

REGIDORA DE SALUBRIDAD
Y ASISTENCIA PÚBLICA
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

5. Conclusiones

Los resultados son **altamente favorables**. Se concluye que el personal posee las competencias necesarias para brindar una atención orientada al ciudadano/usuario, destacando el trato respetuoso y la resolución efectiva de dudas o trámites. Esta percepción positiva contribuye directamente a la confianza institucional y al fortalecimiento de la imagen pública de la dependencia.

6. Recomendaciones y Compromisos

A pesar de los excelentes resultados, con el fin de mantener y elevar los estándares de calidad, se proponen las siguientes acciones para el próximo periodo:

1. **Capacitación Continua:** Realizar talleres de "Servicio al Cliente y Manejo de Conflictos" para mantener la motivación del personal.
2. **Mantenimiento de Canales:** Asegurar que el buzón de sugerencias y la encuesta sigan siendo accesibles para garantizar la transparencia.
3. **Reconocimiento:** Implementar un programa de reconocimiento al personal mejor evaluado, incentivando la cultura de la excelencia.

REGIDORA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Y ACTIVIDADES CULTURALES,
DEPORTIVAS Y SOCIALES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE GRUPOS
VULNERABLES, PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y JUVENTUD
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE
DE PARQUES Y JARDINES
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

SINDICATURA MUNICIPAL
2024-2027
H. AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.

SECRETARÍA
DEL AYUNTAMIENTO
JONOTLA, PUE.
2024-2027

H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA
Y PROTECCIÓN CIVIL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE PATRIMONIO Y
HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDOR DE DESARROLLO URBANO,
ECOLOGÍA, MEDIO AMBIENTE,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA SUPLENTE DE
INDUSTRIA, COMERCIO,
AGRICULTURA Y GANADERÍA
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.

REGIDORA DE SALUBRIDAD
Y ASISTENCIA PÚBLICA
AYUNTAMIENTO
2024-2027
JONOTLA, PUE.