

Cuestionarios para retroalimentar





Pleno del INFO CDMX

Laura Lizette Enríquez Rodríguez, Comisionada Presidenta

Julio César Bonilla Gutiérrez, Comisionado Ciudadano

María del Carmen Nava Polina, Comisionada Ciudadana

Este documento deriva del Plan Estratégico para el desarrollo de la agenda de Estado Abierto desde el INFO CDMX, periodo 2019-2025, y forma parte del Modelo Apertura por Diseño, bajo la coordinación de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina.

Ciudad de México, abril de 2025



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Índice

Presentación	4
Cuestionarios para retroalimentar	5
1. Asesorías Técnicas Especializadas	5
2. Productos informativos de Estado Abierto	6
3. Opiniones de personas recurrentes	11
Conclusiones	14
Ejemplos de insumos	15



Presentación

Con la intención de conocer la satisfacción de las personas que hacen uso de los servicios y productos emanados del equipo de Estado Abierto, con la finalidad de recibir retroalimentación, es que desarrollamos tres cuestionarios.

Estos instrumentos nos permiten recoger las opiniones y medir la utilidad y satisfacción de las personas que reciben nuestro trabajo, para conocer en qué podemos mejorar y cambiar.

Los cuestionarios se enmarcan en las necesidades detectadas por el Grupo de Trabajo sobre Género y Grupos en Situación de Vulnerabilidad de la Conferencia Internacional de Comisionados de Información (ICIC por sus siglas en inglés), sobre contar con mecanismos de evaluación y monitoreo de políticas públicas y proyectos implementados por los organismos garantes, ya que contar con datos fiables y diagnósticos precisos es fundamental para medir el impacto y adaptar las políticas a las necesidades reales de estos grupos, de acuerdo a las conclusiones del citado diagnóstico.

Estos cuestionarios se presentaron ante el Consejo Asesor de la Agenda de Estado Abierto, de cuyas integrantes recibimos comentarios y ajustes.

Finalmente, este documento representa una contribución a la apertura institucional, con elementos directos y específicos para fomentar la retroalimentación, documentación y evaluación en la promoción de los derechos humanos como es el derecho a saber y generar conocimiento abierto.

María del Carmen Nava Polina
Comisionada Ciudadana, InfoCDMX



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Cuestionarios para retroalimentar

1. Asesorías Técnicas Especializadas

El primer cuestionario que desarrollamos, se aplica desde la Dirección de Estado Abierto, Estudios y Evaluación a las personas que acuden con el equipo de Estado Abierto para recibir asesoría en temas relacionados con obligaciones de transparencia o comités de transparencia.

El objetivo de este instrumento consiste en recoger las opiniones de las personas adscritas a las instituciones y actores públicos de la Ciudad de México representantes de los actores públicos institucionales que asisten a las Asesorías Técnicas Especializadas, en las que se les ayuda a identificar y corregir aspectos susceptibles de mejora en la atención de la información que deben publicar de acuerdo a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex

@Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Encuesta para mejorar la calidad de las asesorías técnicas especializadas del equipo de Estado Abierto

1. Nombre del sujeto obligado para el que labora* Por favor, seleccione el nombre de la siguiente lista.
2. ¿Qué día recibió la asesoría?
3. ¿De qué tema fue la asesoría recibida? Puede seleccionar más de una opción. Le recordamos que son temas del equipo de Estado Abierto
 - a. Evaluación
 - b. Comités de transparencia
 - c. Tablas de aplicabilidad
 - d. Apertura institucional
 - e. Obligaciones de transparencia
 - f. Transparencia proactiva
 - g. Otro...
4. ¿Cuál es el motivo que tuvo para tomar la asesoría?
 - a. Reforzar conocimientos necesarios
 - b. Conocer más del tema
 - c. Otro...
5. ¿Qué tan útil le resultó la asesoría?
Escala del 1 al 5, en la que 1 es nada útil y 5 es muy útil
6. Señale quien o quienes dieron la asesoría recibida
 - a. Anabel Mora Ruiz
 - b. Andrea Paulina Angelini Zarzosa
 - c. Claudia Vázquez Pérez
 - d. Daniel Saavedra Lladó
 - e. Manuel Esparza Moreno
 - f. María Soledad Rodrigo
 - g. Sonia Quintana Martínez
 - h. Ulises Gregorio Pérez

Comentarios o sugerencias

2. Productos informativos de Estado Abierto

El segundo cuestionario lo diseñamos y empleamos para captar la opinión de las personas que reciben, de manera física, digital u oral, alguno de los distintos productos informativos que cocreamos en el Equipo de Estado Abierto, de manera especial desde la Red Ciudad en Apertura. Con este instrumento buscamos medir la claridad, utilidad y disposición a compartir la información contenida en esos productos.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Equipo de Estado Abierto

Cuestionario de seguimiento a la utilidad de materiales cocreados

Agradecemos de antemano el tiempo que dedique a completar este cuestionario, que estimamos será de **aproximadamente 3 minutos**. **Sus respuestas son completamente anónimas** y vitales para la mejora continua de nuestros recursos y la efectividad de nuestro impacto en la sociedad. Una vez completado el cuestionario, podrá entregarlo a los buzones físico o electrónico, cuyas direcciones se localizan al final del cuestionario.

Fecha: _____.

Material que recibió: _____.

1. ¿Qué tan clara es la información contenida en el material?

Marca tu opción en una escala del 1 al 5, donde 1 es "Poco claro" y 5 es "Muy claro".

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Qué tan útil considera usted la información proporcionada en este material?

Marca tu opción en una escala del 1 al 5, donde 1 es "Poco útil" y 5 "Muy útil".

1	2	3	4	5	No estoy segura/o
---	---	---	---	---	-------------------

3. ¿Utilizarías esta información en el futuro?

Si	Tal vez	No
----	---------	----

4. ¿Recomendaría este instrumento a otras personas?

Si	Tal vez	No
----	---------	----

5. ¿Estaría interesado/a en participar en futuras consultas o procesos de cocreación para mejorar nuestros materiales?

Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Equipo de Estado Abierto

Cuestionario de seguimiento a la utilidad de materiales cocreados

Si	Tal vez	No
----	---------	----

6. Si el material te fue útil, ¿para qué te sirvió?

7. **Datos demográficos:** Por favor, indique su edad y sexo. Esto nos ayudará a entender mejor cómo diferentes grupos utilizan nuestros materiales.

Edad:	Sexo: Mujer /Hombre /Otro
-------	---------------------------

8. ¿Cuál de las siguientes describe mejor tu actividad principal?

Persona estudiante	Persona trabajadora	Persona emprendedora	Trabajo en el hogar	Otro
--------------------	---------------------	----------------------	---------------------	------

Por favor, si tiene comentarios o propuestas adicionales sobre este tema, favor de contactarnos a través de los siguientes medios.

- Buzón físico de sugerencias: Oficialía de partes del INFO CDMX ubicada en calle La Morena 865, colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, CP 03020.
- Buzón electrónico de sugerencia (se revisa cada semana):
estadoabierto@infocdmx.org.mx

¿Le gustaría participar en alguna dinámica para ofrecer comentarios adicionales sobre estos productos? De ser así, favor de enviar un correo electrónico al buzón electrónico de sugerencias, indicando como asunto la frase "Voluntario para ofrecer comentarios sobre productos del Equipo de Estado Abierto"

Gracias por sus respuestas. 😊



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Además, diseñamos una versión modificada que es amigable con la niñez y adolescencia, ya que en lugar de incluir una escala numérica presenta una escala con emoticones que van de feliz a triste.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Equipo de Estado Abierto

Cuestionario de seguimiento a la utilidad de productos cocreados

Agradecemos el tiempo que dedique a completar este cuestionario, que será de **aproximadamente 3 minutos**. **Sus respuestas son completamente anónimas** y vitales para la mejora continua de nuestros recursos y la efectividad de nuestro impacto en la sociedad.

Circula la expresión que mejor describa la respuesta.

1. ¿Qué tan clara es la información contenida en el documento?



2. ¿Qué tan útil consideras la información proporcionada en este documento?



3. ¿Utilizarías esta información en el futuro?



4. ¿Recomendarías este documento?



5. ¿Te gustaría participar en actividades para mejorar nuestros materiales?



1



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

6. Si el material te fue útil, ¿para qué te sirvió?

7. Datos demográficos: Por favor, indique tu edad, y género. Esto nos ayudará a entender mejor cómo diferentes grupos utilizan nuestros materiales.

- a. Edad
- b. Género (Hombre/Mujer/Otro: __)

8. ¿Cuál de las siguientes describe mejor tu actividad principal?

- a. Persona estudiante
 - Preescolar
 - Primaria
 - Secundaria
- b. Persona trabajadora
- c. Persona emprendedora
- d. Trabajo en el hogar
- e. Otro (especifique)

Por favor, si tienes comentarios o propuestas adicionales sobre este tema, favor de contactarnos al correo electrónico estadoabierto@infocdmx.org.mx

Gracias por sus respuestas. 😊



3. Opiniones de personas recurrentes

El tercer cuestionario que trabajamos fue desarrollado desde la poética de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina y enriquecido con aportaciones de las personas especialistas que integraron el Consejo Asesor de la Agenda de Estado Abierto.

Esta versión es la segunda edición y sustituye al que se aplicaba desde 2019 para recabar opiniones de las personas que promovieron recursos de revisión, la mayoría sobre acceso a la información pública ante el INFO CDMX por no estar satisfechas con las respuestas que recibieron de parte de las instituciones públicas.

El cuestionario busca recuperar información sobre la experiencia de las personas que acuden al INFO en la atención a sus quejas respecto de los proyectos que se elaboraron por parte de la ponencia de la Comisionada Nava.



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública,
Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

OFICINA DE LA COMISIONADA CIUDADANA MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA

Cuestionario de seguimiento a la atención recibida por personas promotoras de recursos o denuncias ante el INFO CDMX

Apreciaremos nos ayude a mejorar la atención que esta ponencia le brinda, para lo que le pedimos responder esta breve encuesta (se responde en aproximadamente 3 minutos).

1. ¿Cuál de los siguientes tipos de queja tramitó usted ante el INFO CDMX?

Favor de marcar solo una opción.

- a) Recurso de revisión en materia de acceso a la información
- b) Denuncia por posible vacío de información pública
- c) Otro
- d) No sé / No recuerdo

[Preguntas solo para quienes tramitaron un recurso de revisión (RR) o una denuncia por posible vacío de información pública (DLT). Los demás pasan a pregunta 2]

1.1 ¿Es esta la primera vez que presenta un recurso de revisión o denuncia ante el INFO CDMX, o ya había presentado antes una queja ante este organismo?

Favor de marcar solo una opción.

- a) Primera vez
- b) Ya había presentado antes uno
- c) No recuerda

1.2 ¿En qué sentido resolvió su queja el INFO CDMX?

Favor de marcar solo una opción

[Opciones que aplican solo para el cuestionario de quienes tramitaron recursos de revisión]

- a) Desechar
- b) Confirmar la respuesta del sujeto obligado
- c) Sobreseer por improcedente
- d) Sobreseer por quedar sin materia
- e) Modificar la respuesta del sujeto obligado
- f) Revocar la respuesta del sujeto obligado
- g) No sé

[Opciones que aplican solo para el cuestionario de quienes tramitaron denuncias]

- a) Desechar
- b) Infundada
- c) Parcialmente fundada
- d) Fundada
- e) No sé



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública,
Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

[Solo para quienes tuvieron resoluciones que **modifican o revocan la respuesta** del sujeto obligado (RR), o para las denuncias que se resolvieron como **parcialmente o totalmente fundadas** (DLT). Las demás personas pasan a pregunta 2:]

1.2.1 A partir de la resolución del INFO CDMX a su queja, ¿le queda a usted claro, o no, que es lo que puede hacer si no le entregan la información que pidió?

Favor de marcar solo una opción.

- a) Sí
- b) No
- c) No recuerda

[Para todas las personas]

2. Pensando en la resolución que el INFO CDMX dio a su queja, y en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy difícil de entender y 5 es muy fácil de entender ¿qué tan fácil o difícil de **comprender fue la resolución del INFO a su queja**?

Favor de marcar solo una opción

- 1) Muy difícil de entender
- 2)
- 3)
- 4)
- 5) Muy fácil de entender
- 6) No sé

3. La **carátula de esa resolución** (el resumen de la primera página) ¿fue útil para comprender lo que se resolvió o no fue útil?

Favor de marcar solo una opción

- 1) Sí, fue muy útil para comprender la resolución
- 2) Fue algo útil para comprender la resolución
- 3) No fue útil para comprender la resolución
- 4) No sé

4. Durante el trámite de su queja, ¿tuvo **comunicaciones con el personal del Instituto que atendió directamente su queja** para dar seguimiento a su caso?

Favor de marcar solo una opción.

- a) Sí tuvo comunicaciones con quienes atendieron la queja
- b) No tuvo comunicaciones con quienes atendieron la queja
- c) No recuerda

[Solo para quienes indicaron haber tenido comunicaciones con el personal que atendió directamente la queja (Ponencia). Las demás personas pasan a pregunta 5]

4.1 Pensando en esas comunicaciones con el personal del INFO CDMX usted diría que, en general: ¿Fueron demasiadas o las necesarias?

Favor de marcar solo una opción



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública,
Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

- 1) Fueron demasiadas
- 2) Fueron las necesarias
- 3) Fueron muy pocas
- 4) No tuve comunicaciones con el personal del Instituto
- 5) No sé

4.2 Y pensando en esas comunicaciones con el personal del INFO CDMX, usted diría que, en general: ¿Fueron **claras o difíciles** de comprender?

Favor de marcar solo una opción

- 1) La mayoría fueron difíciles de entender
- 2) No fueron ni claras ni difíciles de entender
- 3) La mayoría fueron claras
- 4) No sé

[Para todos:]

5. Después de esta experiencia, ¿volvería usted a presentar una queja ante el INFO Ciudad de México?

Favor de marcar solo una opción.

- a) Sí
- b) No
- c) No sé

6. Por favor, en caso de tener usted algún **comentario o sugerencia** sobre el tratamiento que el INFO CDMX dio a su queja (recurso de revisión o denuncia), le agradeceremos indicárnoslo a continuación.

Favor de marcar solo una opción.

a) Comentario o sugerencia (escribir a continuación en un texto breve):

[_____]

- b) No tengo comentarios
- c) No sé

Gracias por sus respuestas.

Conclusiones

Este documento es una memoria de los instrumentos utilizados para obtener una aproximación a la satisfacción de las personas con el trabajo realizado por el Equipo de



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex

@Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Estado Abierto. Con estas herramientas se puede obtener una métrica de la utilidad de las principales actividades sustantivas que se realizan como parte de la gestión de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina y el equipo bajo su coordinación.

Como decía la máxima del entonces organismo autónomo para la medición de la pobreza: Lo que no se mide no se puede mejorar; así con retroalimentación por parte de las personas recurrentes, personas asesoradas y personas que han recibido los productos cocreados, podemos ajustar nuestras actividades y mejorar la atención y servicios que ofrecemos.

Este documento es una contribución a la apertura institucional, ya que los cuestionarios permiten recoger la voz de las personas consumidoras de nuestros productos y servicios y establecer un diálogo entre sociedad y la institución pública que tutela el derecho a saber.

Ejemplos de insumos

A continuación se ponen a disposición ejemplos de los cuestionarios expuestos en el presente documento, que corresponden a los diseñados por el Equipo de Estado Abierto del INFO CDMX.

- Asesorías Técnicas Especializadas:
<https://drive.google.com/file/d/1aD-3Bw9s4Ljr15uhrDOwLxc57HsPZ-I0/view?usp=sharing>
- Productos informativos de Estado Abierto:
https://drive.google.com/file/d/1lsz8odjIXYY1_XQ3dNN21oN49k1Aoof9/view?usp=share_link
- Productos informativos de Estado Abierto para la niñez:
https://drive.google.com/file/d/1rCmuUIBaIA9t1gSZJIMgZLLz_4J5o928/view?usp=sharing
- Opiniones de personas recurrentes:
https://drive.google.com/file/d/1mj-eZ8_hUuZTQ1lYnuzNfz9oeZ6FIVcv/view?usp=share_link



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción



Para esta edición de Cuestionarios para retroalimentar se contó con la participación y aportaciones del Equipo de Estado Abierto:

Coordinación:

María del Carmen Nava Polina, Comisionada Ciudadana del INFO CDMX.

Redacción:

Daniel Saavedra Lladó

Agradecimientos especiales por el diseño de los cuestionarios a José Guadalupe Hernández Martínez, Juan Francisco Bezares Calderón, Sarai Zulema Oviedo Hernández, Daniel Rosemberg Cervantes Pérez, Sonia Quintana Martínez y David Humberto Jiménez Sánchez.

Este documento deriva del Plan Estratégico para el desarrollo de la agenda de Estado Abierto desde el INFO CDMX, periodo 2019-2025, y forma parte del Modelo Apertura por Diseño, bajo la coordinación de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina.

Cómo citar este documento:

Equipo de Estado Abierto del Info CDMX. (2025). Cuestionarios para retroalimentar.

Ciudad de México, abril de 2025



Cuestionarios para retroalimentar



Info CDMX | Estado Abierto



@InfoCdMex | @Estado_Abierto

#AperturaSinExcepción

