

16 de marzo de 2021  
Comunicado de Prensa UC/19/2021

## APLICARÁ CEDHNL ENCUESTA PARA MEJORAR SERVICIO

- *El órgano autónomo busca que la atención en sus servicios sea de mayor calidad para los ciudadanos.*

Para establecer parámetros de calidad en el servicio, la Comisión Estatal de Derechos Humanos puso en marcha la encuesta de satisfacción, dirigida a ciudadanos que son atendidos por personal de la institución.

La Presidenta de la CEDHNL, Olga Susana Méndez Arellano, dijo que esta nueva modalidad, que se aplicará mensualmente, servirá para eficientizar la atención que brinda el órgano autónomo.

“El objetivo es que, además de incrementar el número de personas atendidas, también haya satisfacción de los usuarios”, mencionó, “que salgan de aquí contentos de que pudimos ayudarles a darle seguimiento a sus quejas y orientarlos jurídicamente en sus problemas”.

En febrero de este año comenzó la prueba piloto del programa implementado, donde 319 personas atendidas en el mes respondieron a las dos preguntas: “¿La atención brindada por la abogada o abogado fue mala o excelente?”, y “¿de necesitarlo nuevamente, acudiría a esta Comisión Estatal de Derechos Humanos?”.

En un 99 por ciento de los casos, los ciudadanos aseguraron que la atención fue excelente, mientras que un 95 por ciento sí regresaría a la CEDHNL.

“Queremos que las personas conozcan lo que hacemos en la Comisión, que queremos ayudarles y que estamos para servirles”, sostuvo Méndez Arellano.

La encuesta de satisfacción es personal, anónima y se encuentra ubicada en la recepción de la institución.