



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

TESORERÍA MUNICIPAL



*2023, Año del 30 aniversario de la
creación del Municipio de Solidaridad*

ANEXO. INTEGRACIÓN DE ACTUALIZACIÓN PARA EL PLAN
MUNICIPAL DE DESARROLLO

SUBCOMITÉ SECTORIAL DE FINANZAS

PROPUESTA DE MODIFICACIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE
DESARROLLO 2021-2024

20/06/2023

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710

www.gobiernosolidaridad.gob.mx



#RENOVAMOSPARACRECER



Ayuntamiento de Solidaridad



AytoSolidaridad



@SolidaridadAyto



RENOVAMOS PARA CRECER
SOLIDARIDAD
GOBIERNO MUNICIPAL • 2021 - 2024

TESORERÍA MUNICIPAL



2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

1. DEPENDENCIAS INTEGRANTES DEL SUBCOMITÉ

Tesorería Municipal, Dirección de Finanzas, Dirección de Control Presupuestal, Dirección de Catastro, Dirección de Contabilidad, Dirección de Cobranza y Fiscalización, Dirección de Ingresos y Dirección de Egresos

2. ANTECEDENTES

El Municipio de Solidaridad cuenta con un aproximando de 333, 800 habitantes, quienes demandan la prestación de bienes y servicios, y como gobierno municipal se tiene el compromiso y obligación de atender las necesidades de la población, por lo que la formulación de políticas públicas que encaminan el desarrollo social y económico del municipio son de vital importancia. Es por ello que en febrero del 2022 se publica el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, en el cual la Tesorería Municipal, así como sus 8 Direcciones de Área, participan en el *Eje 2 Gobierno y Servicios Públicos de Calidad, bajo la Política de Acción I. Finanzas Saludables y II. Gobierno Eficiente, Simplificación Administrativa y Mejora Regulatoria 2024*, con el objetivo de llevar a cabo un óptimo cumplimiento de la responsabilidad financiera del Municipio de Solidaridad y los compromisos adquiridos, se elabora Programa Sectorial de Finanzas, instrumento normativo que permite conocer a detalle los objetivos, estrategias y acciones que se implementarán por parte de esta Tesorería Municipal, que permitirá mejorar, no solo la administración de los recursos, sino también realizar mejores prácticas que brinden trámites y servicios eficientes a las y los contribuyentes.

La Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, establece que los Planes Municipales de Desarrollo deberán estar alineados con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 y este a su vez se alinea con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024, derivado del cambio de la administración pública Estatal de Quintana Roo llevado a cabo a finales del 2022, este publica el 23 de enero del 2023 su nuevo Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, el Gobierno del Municipio de Solidaridad tiene la obligación de atender cada una de las demandas y necesidades que presente la población en acorde a los nuevos objetivos, estrategias y líneas de acción que emanen del PED 2023-2027. Por lo que la actualización del PMD 2021-2024 será de gran importancia y apegándose a la planeación democrática.

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

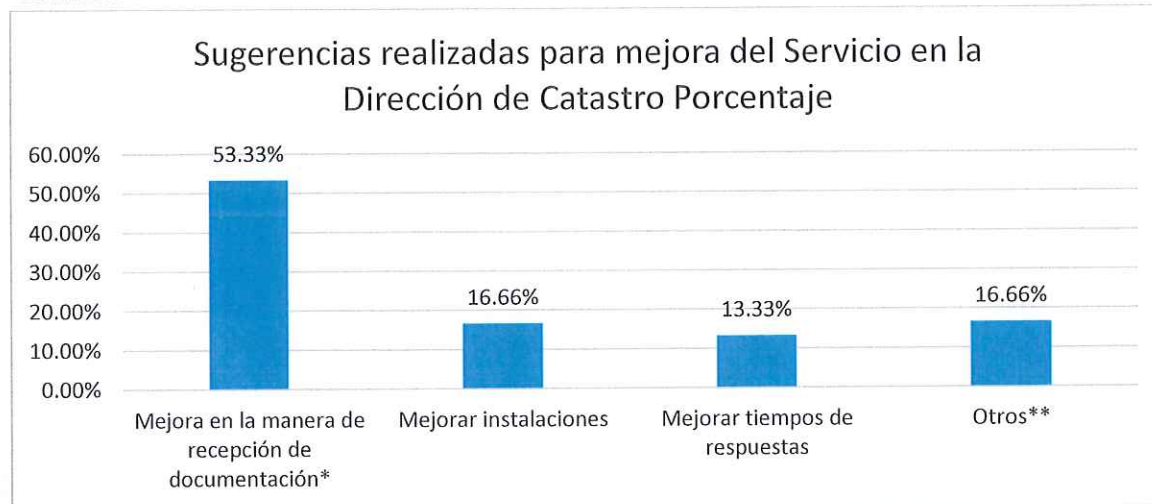
3. POLÍTICA DE ACCIÓN

- **Diagnóstico**

En conformidad a la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo en su artículo 123, fracc. V, se llevó a cabo la implementación de encuestas para conocer las opiniones más relevantes de los contribuyentes para la mejora de los servicios que ofrece la Tesorería Municipal, a través de las Direcciones de Ingresos, Catastro y, Cobranza y Fiscalización.

Como se puede observar en la siguiente tabla, el 53% de los contribuyentes que realizaron sugerencias para la Dirección Catastro estos indicaron que se debe mejorar el servicio de recepción de documentación, para los trámites y servicios que vayan a realizar, cabe mencionar que dentro de esta sugerencia se englobaron aquellas opiniones aludían a la implementación de códigos QR, App móviles y el uso de tramites vía WEB, entre otras sugerencias más menciona era la mejora de las instalaciones y la mejora en los tiempos de respuestas de los trámites realizados esto con un 16.66% y 13.33% respectivamente.

Gráfica 1



*Nota: *Incluye opiniones referentes a la implementación de medios digitales como: códigos QR, tramites por APP y tramites en línea WEB.*

*Nota: **Incluye opiniones referentes al excelente servicio, ampliación de horario y más personal capacitado*

Fuente: Elaboración propia, mediante las encuestas aplicadas en el mes de junio del 2023, en las instalaciones de la Dirección de Ingresos.

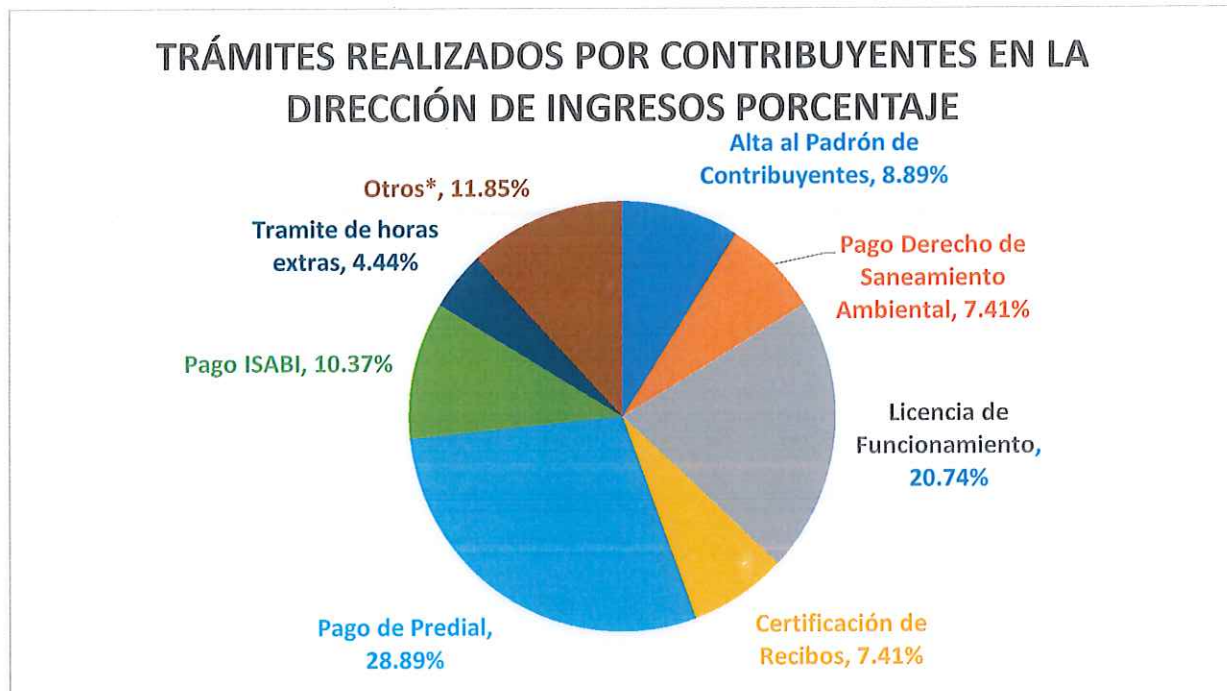




2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

En la Dirección de Ingresos se puede identificar que el 28.89% de los contribuyentes acuden a las oficinas para realizar el trámite de su pago de predial, mientras que el 20.74% realizan tramites en temas de Licencia de Funcionamiento ya sea para alta, baja o renovación y mientras el 10.37% se presentan en las instalaciones para el pago y trámite del Impuesto Sobre Adquisiciones sobre Bienes Inmuebles (ISABI), cabe mencionar que esta información será de gran importancia para poder contemplar cuales son los tramites y servicios que mejor serian aceptados por la población en los medios digitales, ya sea por App Móvil o mediante plataforma WEB,

Gráfica 2



**Se engloban: Pago Diferencial, Pago para trámite de aportaciones, Devolución por pago equivocado, Tramite de Diversiones, Música en vivo, Tramite de ferias, entre otros.*

Fuente: Elaboración propia, mediante las encuestas aplicadas en el mes de junio del 2023, en las instalaciones de la Dirección de Ingresos.

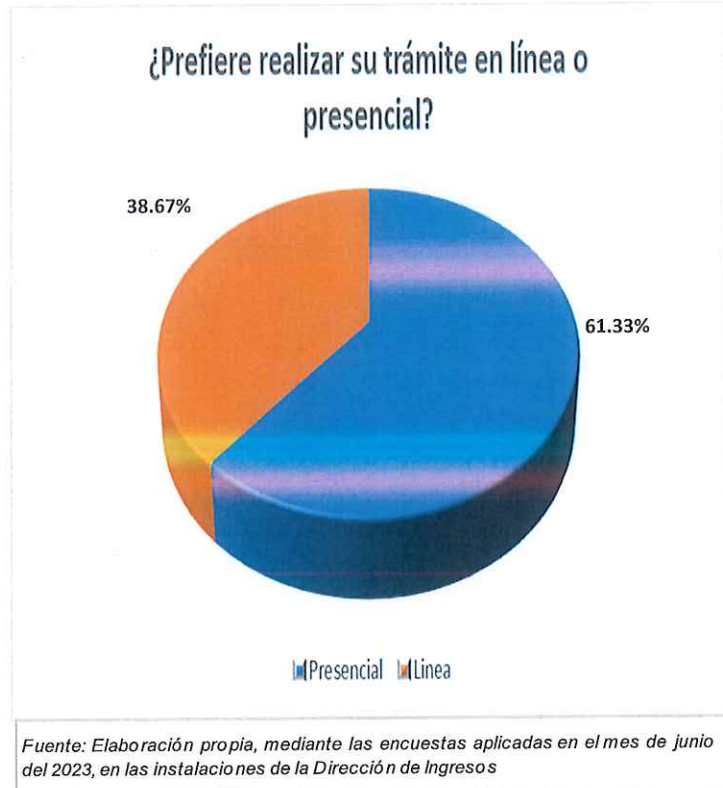




2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Gráfica 3.

Por otra parte, solo el 61.33% de los mismos encuestados señalan que realizan sus trámites en las ventanillas de la Dirección de Ingresos, ya que realizan de uno a cinco tramites por lo que se prefieren la atención personalizada en las ventanillas. Lo interesante de esta pregunta de la encuesta, es que el 38.67% de los encuestados consideran y aceptan que realizar sus trámites en línea les resulta importante porque es fácil, práctico y no les lleva mucho tiempo en terminar y obtener los documentas que requieren.



En la Dirección de Cobranza y Fiscalización también realizaron sugerencias para mejorar el servicio que se brinda, en esta área la sugerencia que mayor realizan los contribuyentes con un 30.25% es poder realizar trámites en línea, hacen referencia la falta de personal administrativo con un 24.24%, un 17.74% indican que los inspectores requieren más capacitación, la ampliación del horario de servicio también está presente con un 16.47% y finalmente el 11.30% de los contribuyentes indicaron que se necesita mejorar los tiempos de espera en el servicio.

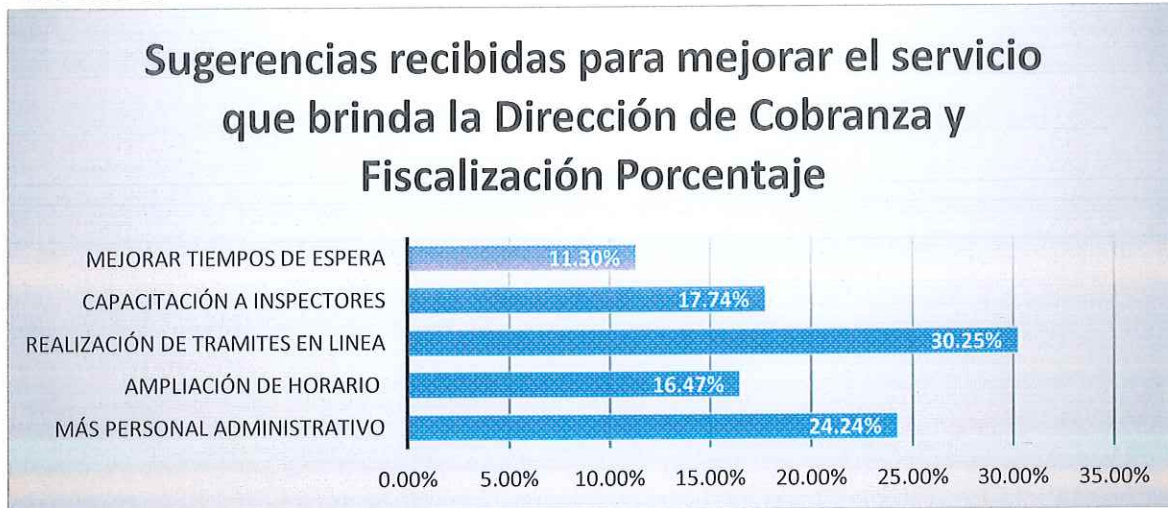
[Handwritten signatures and marks in blue ink]





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Gráfica 4.



Fuente: Elaboración propia, mediante las encuestas aplicadas en el mes de junio del 2023, en las instalaciones de la Dirección de Cobranza y Fiscalización

Llevando a cabo un análisis general de las 3 áreas que brindan atención directa a la población, se puede observar que los ciudadanos indican que se requiere la implementación de servicios digitales, ya que esto les podría ayudar a cumplir más rápido y oportuno el pago de sus contribuciones, cabe mencionar que los contribuyentes también hacen referencia a la mejora en tiempos de respuesta y atención, así como la ampliación de horario de los servicios, que con la implementación de aplicaciones digitales y en línea se podrá brindar un mejor servicio.

▪ **Objetivo Política de Acción**

Incentivar el aumento de la recaudación que permita contribuir a mantener las finanzas sanas y equilibradas, incrementando la competitividad del Municipio”

▪ **Estrategias Política de Acción**

- Aplicar acciones que permitan mejorar los mecanismos de recaudación como el uso de medios digitales, actualización de información y campañas de estímulos fiscales.
- Impulsar el uso de tecnologías digitales, que permitan simplificar las actividades administrativas, así como los trámites y servicios que brinda la Tesorería Municipal.
- Impulsar mecanismos de control y vigilancia, que garanticen la correcta aplicación de los recursos financieros.

▪ **Alineación Estratégica**

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Tabla 1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

▪ **Análisis de Líneas de Acción**

Se tienen a cargo un total de 12 líneas de acción dentro del eje 2 Gobierno y Servicios Públicos de Calidad, 9 líneas de acción correspondientes a la política de acción I. Finanzas Saludables y 3 líneas de acción de la política de acción II. Gobierno Eficiente, Simplificación Administrativa y Mejora Regulatoria, llevando a cabo un análisis sobre la viabilidad de la ejecución de las líneas acción, se identifica la eliminación de 4 líneas de acción y la modificación de 1 línea de acción.

En la siguiente tabla se podrá analizar las 2 políticas de acción y sus líneas de acción del Plan

| PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024 | | PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2023-2027 | | PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024 | OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | |
|---|--|--|--|---------------------------------------|--|--|
| Eje de Desarrollo | Políticas de Acción | Eje del PED | Tema | Eje PND | ODS | Meta |
| 2. Gobierno y Servicios Públicos de Calidad | I. Finanzas Saludables | 5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente. | 5.25 Austeridad y Fortalecimiento Hacendario | Eje 1.-Política y Gobierno | Objetivo 16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. | 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas |
| 2. Gobierno y Servicios Públicos de Calidad | II. Gobierno Eficiente, Simplificación Administrativa y Mejora Regulatoria | 5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente. | 5.25 Austeridad y Fortalecimiento Hacendario | Eje 1.-Política y Gobierno | Objetivo 16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. | 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas |

Municipal de Desarrollo 2021-2024 y que son reconocidas por el Subcomité Sectorial de Finanzas, y su alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Tabla 2. LÍNEAS DE ACCIÓN





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

| LÍNEA DE ACCIÓN ACTUAL PMD | JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA | LÍNEA DE ACCIÓN ACTUALIZADA | DEPENDENCIA EJECUTORA |
|---|--|--|---|
| 2.1.1. Mejorar el sistema de gestión de las finanzas públicas a efecto de garantizar un manejo cuidadoso y responsable de los recursos públicos. | N/A | Sin modificación | Dirección de Finanzas y Dirección de Egresos |
| 2.1.2. Reforzar los sistemas de control y vigilancia para garantizar la eficiencia y honestidad en el manejo de los recursos municipales. | N/A | Sin modificación | Despacho de la Tesorería Municipal, Dirección de Control Presupuestal y Dirección de Contabilidad |
| 2.1.4. Digitalizar el sistema de recaudación y cobranza, con el fin de que la población cuente con esquemas de atención más ágiles y eficientes, y de que las autoridades municipales cuenten con herramientas que les ayuden a prevenir la evasión e incrementar los ingresos del municipio. | Se modificará esta línea a fin de tener congruencia con las actividades que actualmente se reportan en este indicador. | Llevar a cabo inspecciones a establecimientos comerciales, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones fiscales municipales, así como el debido cumplimiento de los comercios en la vía pública. | Dirección de Cobranza y Fiscalización |
| 2.1.6. Crear mecanismos de incentivos a ciudadanos que cumplan con sus obligaciones fiscales y pagos de servicios públicos, mediante descuentos por el pago anual de impuestos, derechos y contribuciones. | N/A | Sin modificación | Dirección de Ingresos |
| 2.1.7. Atender la Deuda Pública Municipal, a fin de reducir las tasas de interés y contar con más recursos económicos para el desarrollo del Municipio de Solidaridad. | N/A | Sin modificación | Dirección de Finanzas |
| 2.1.8. Llevar a cabo la certificación de playas con el distintivo Blue Flag, propiciando un mayor crecimiento turístico de calidad en el municipio. | El 15 de marzo del 2023 se publica las últimas reformas al Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad en el cual la Dirección de ZOFEMAT se desincorpora de la Tesorería Municipal y formará parte de la Secretaría de Medio Ambiente Sustentable y Cambio Climático por lo que el área deberá crear nuevas líneas de acción. | Se elimina | Dirección de ZOFEMAT |

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the table]

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

| LÍNEA DE ACCIÓN ACTUAL PMD | JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA | LÍNEA DE ACCIÓN ACTUALIZADA | DEPENDENCIA EJECUTORA |
|---|--|---|------------------------------------|
| 2.1.9. Impulsar el fortalecimiento y desarrollo de la Zona Costera, a efecto de obtener información congruente y actualizada del Padrón de usuarios de la ZOFEMAT en el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo. | El 15 de marzo del 2023 se publica las últimas reformas al Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad en el cual la Dirección de ZOFEMAT se desincorpora de la Tesorería Municipal y formará parte de la Secretaría de Medio Ambiente Sustentable y Cambio Climático por lo que el área deberá crear nuevas líneas de acción. | Se elimina | Dirección de ZOFEMAT |
| 2.1.11. Vigilar y administrar los recursos del derecho de saneamiento ambiental, con el objetivo de contar con recursos suficientes para la aplicación de proyectos en materia de saneamiento ambiental y contar con más recursos económicos para el desarrollo del municipio. | N/A | Sin modificación | Dirección de Finanzas |
| 2.1.12. Implementar estrategias para actualizar la información catastral, coadyuvando a optimizar y facilitar servicios catastrales de calidad a los ciudadanos, fortaleciendo la recaudación por medio de la actualización de sus bienes inmuebles urbanos y rústicos. | N/A | Sin modificación | Dirección de Catastro |
| 2.11.3. Desarrollar una plataforma digital en la que se consolidarán los trámites y servicios del municipio, con el objetivo de brindar un servicio más ágil, menos oneroso para la ciudadanía, que elimine la discrecionalidad, y minimice la probabilidad de actos de corrupción. | Se crea una línea de acción que permita englobar las siguientes líneas de acción, 2.11.3. y 2.11.4, ya que se puede crear un proyecto permite atender las 2 líneas de acción antes mencionadas. Se adicionará la línea de acción de la política II a la política de acción I. | Desarrollar una plataforma digital que consolide trámites y servicios del municipio y que permita la digitalización de expedientes y del sistema de recaudación, con el objetivo de brindar un servicio más ágil, menos oneroso para la ciudadanía y que permita tener en un archivo (digital) los documentos de cada persona a efecto de evitar en lo posible su doble presentación. | Despacho de la Tesorería Municipal |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

| LÍNEA DE ACCIÓN ACTUAL PMD | JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA | LÍNEA DE ACCIÓN ACTUALIZADA | DEPENDENCIA EJECUTORA |
|--|--|-----------------------------|---------------------------------------|
| 2.II.4. Establecer un sistema de digitalización y sistematización de expedientes, que permita tener en un archivo (digital) los documentos de cada persona a efecto de evitar en lo posible su doble presentación por parte de la ciudadanía en trámites de carácter recurrente. | Se creará una línea de acción que permita englobar las siguientes líneas de acción 2.II.3. y 2.II.4, ya que se puede crear un proyecto permite atender las 3 líneas de acción antes mencionadas. | Se elimina y unifica | Despacho de la Tesorería Municipal |
| 2.II.6. Implementar un sistema de inspección de negocios que contemple la generación de códigos QR mediante los cuales los ciudadanos podrán verificar en tiempo real la información relacionada con los propósitos y alcances de las visitas y procesos de inspección. | No se ha impactado la línea de acción y haciendo un análisis de viabilidad, la implementación de códigos QR en negocios es muy compleja. | Se elimina | Dirección de Cobranza y Fiscalización |

▪ **Indicadores Estratégicos**

Tabla 3. INDICADORES ESTRATÉGICOS

| POLÍTICA DE ACCIÓN | INDICADOR ESTRATÉGICO | META | | DEPENDENCIA RESPONSABLE | MEDIO DE VERIFICACIÓN |
|------------------------|--|------|------|-------------------------|--|
| | | 2023 | 2024 | | |
| I. Finanzas Saludables | Variación porcentual del índice de gobiernos eficientes y eficaces a nivel estatal | 20 | 20 | Tesorería Municipal | Índice de Competitividad Estatal (consulta en Resultados por Estado). Anual. Instituto Mexicano de Competitividad (IMCO). Disponible en Página oficial IMCO: https://imco.org.mx/indices/#indices |



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

4. ANÁLISIS DE MECANISMOS DE COCREACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA PLANEACIÓN MUNICIPAL

PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD.

Introducción

De acuerdo con la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo en su artículo 123, para llevar a cabo la actualización del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), estos deberán de integrar un mecanismo de participación social las cuales podrán ser:

I. Foros de Consulta Ciudadana Estatales y Municipales.

II. Consejos Consultivos Estatales:

III. Diálogos Ciudadanos

IV. Consejos Consultivos Municipales:

V. Encuestas y sondeos de opinión

VI. Buzones de opinión ciudadana

VII. Estudios e investigaciones académicas y sociales

El Subcomité Sectorial de Finanzas del COPLADEMUN, Coordinado por la Tesorería Municipal, en su tercera sesión extraordinaria celebrado el 30 de mayo del 2023 determinó el mecanismo de participación social el apartado de **Encuesta y sondeo de opinión** sobre la atención que ofrecer en los trámites y servicios que se llevan a cabo en sus diferentes Direcciones de Área con la finalidad de realizar la actualización del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021-2024, apegándose a las líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027 del gobierno estatal.

Planteamiento

La Tesorería Municipal de esta Administración Municipal 2021-2024, cuenta con tres áreas que ofrecen atención directa a los ciudadanos, por lo que se considera muy importante saber la percepción de los ciudadanos al momento de acudir a realizar sus trámites y servicios en las ventanillas de estas áreas de la Tesorería Municipal, los cuales son:

- Dirección de Ingresos
- Dirección de Catastro
- Dirección de Cobranza y Fiscalización



Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.



2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

TESORERÍA MUNICIPAL

2023 Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

16. ¿Cómo califica los servicios que brinda la Tesorería Municipal?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

¿Por qué?

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo. C.P. 77710

www.gobiernodesolidaridad.gob.mx

RENOVAMOS PARA CRECER

Dirección de Catastro

TESORERÍA MUNICIPAL

2023 Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

DIRECCIÓN DE CATASTRO

FECHA: / /

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

NOMBRE: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

Tel: _____

GENERO M F EDAD _____

1. ¿El tiempo que recibí por parte de los servidores públicos en su visita a la Dirección de Catastro fue:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

2. ¿Fue con claridad la explicación de los requisitos y documentos necesarios para su trámite?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

3. ¿Cómo considera el tiempo de espera para la recepción de los documentos para su trámite?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

4. ¿De acuerdo a su trámite solicitó la respuesta en menos de una hora en el área?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

5. ¿Considera que el horario de atención para recepción de trámites es el suficiente?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

6. ¿Le fue fácil ubicar nuestras oficinas de catastro?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

7. ¿En promedio con qué frecuencia realiza trámites catastrales?

SIEMPRE FRECUENTE RARAMENTE NUNCA

8. ¿Qué sugiere a su consideración para mejorar nuestros servicios?

9. ¿Cómo califica la atención recibida, de 1 a 10, donde 1 es malo y 10 es excelente?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. ¿Cómo califica los servicios que brinda la Tesorería Municipal?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

¿Por qué?

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo. C.P. 77710

www.gobiernodesolidaridad.gob.mx

RENOVAMOS PARA CRECER

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Para poder conocer la satisfacción de los ciudadanos al ser atendidos en las ventanillas de estas tres áreas, se diseñaron para cada área algunas preguntas para que el ciudadano pueda emitir su opinión acerca de la atención recibida al momento de realizar su trámite o servicio.

Se realizaron 530 encuestas de entre las tres áreas de la Tesorería Municipal, de los cuales 180 encuestas le correspondieron a la Dirección de Ingresos, 180 encuestas le correspondieron realizar la Dirección de Cobranza y Fiscalización y 170 encuestas lo realizó la Dirección de Catastro. De los cuales le correspondieron al mismo número de ciudadanos encuestados para emitir su opinión acerca de la atención que recibieron en la ventanilla de las direcciones especificadas.

Dirección de Ingresos

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2023. Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad
DIRECCIÓN DE INGRESOS
FECHA: / /

NOMBRE: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
TEL: _____

GÉNERO: H M EDAD: _____

1.- ¿El trato que recibió por parte de los servidores públicos en su visita a la Dirección de Ingresos fue:
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

2.- ¿Cómo considera la digitalización de los servicios?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

3.- ¿Qué tipo de trámite realiza?
Pago de Servicios:
Certificación de Recibo Oficial
Devolución por Pago Equivocado
Alta al Padrón de Contribuyentes
Derecho de Saneamiento Ambiental
Facturación en línea
Pago de Diferencial
Pago para Trámite de Aportaciones
Licencia de Funcionamiento Municipal
Permiso de Sita Exclusivo
Trámite de Horas Extras
Permiso de Música Viva
Trámite de Diversiones, Videojuegos y Espectáculos
Trámite de Ferias, Cierre de Calles o Espectáculos en Vía Pública
Otros

Pago de Impuestos:
Predial
ISASI

4.- ¿Cómo considera la publicidad que se le brinda a los programas de descuento presentados por parte del Gobierno Municipal de Solidaridad?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo. C. P. 77710
www.gobiernodesolidaridad.gob.mx
Ayuntamiento de Solidaridad

2023. Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

5.- ¿Considera que la implementación del uso de medios electrónicos ha hecho eficiente la atención al contribuyente?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

6.- Con base en la atención que ha recibido como contribuyente en los programas de descuento que realiza el Gobierno Municipal de Solidaridad, ¿Cómo califica la eficacia del estímulo?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

7.- Con base a la atención que ha recibido como contribuyente, ¿Cómo califica la eficiencia en la atención por parte del servidor público?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

8.- En relación con los trámites realizados en la recepción de la Dirección de Ingresos ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

9.- En relación a las dudas expuestas en la recepción de la Dirección de Ingresos ¿Cómo considera que les brindaron la resolución a sus dudas?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

10.- ¿Considera usted que el Portal de Facturaciones es fácil de utilizar?
SI NO
(¿Por qué?) _____

11.- ¿Preferiría realizar su trámite en línea o presencial?
LÍNEA PRESENCIAL
(¿Por qué?) _____

12.- ¿Cómo calificaría el servicio de pagos en línea?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

13.- ¿Qué sugiere a su consideración para mejorar nuestros servicios?

15.- ¿Cómo califica la atención recibida, de 1 a 10, donde 1 es malo y 10 es excelente?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo. C. P. 77710
www.gobiernodesolidaridad.gob.mx
Ayuntamiento de Solidaridad

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710



2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Dirección de Cobranza y Fiscalización

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2023 Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad
DIRECCIÓN DE COBRANZA Y FISCALIZACIÓN
FECHA: / /

Nombre: _____ Cédula Electrónica: _____
Tel: _____ CODIGO: M H E S ESTAD:

1. ¿Al momento de la impresión el inspector fiscal se identificó portando un fideicomiso y el acta firmada por esta Autoridad?
SI NO
2. ¿Al momento de la impresión el inspector fiscal se dirigió de manera respetuosa y cordial al recibio de su visita?
SI NO
3. ¿La información proporcionada por el inspector fiscal fue clara y precisa al momento de la visita?
SI NO
4. ¿El acta de impresión se notificó que va la preparación al momento de la impresión es clara y precisa?
SI NO
5. ¿El inspector fiscal le solicitó algún documento y/o información diferente a la solicitada en el acta de impresión?
SI NO
(¿Cuál Documento?) _____
6. ¿El inspector fiscal le señaló la documentación que debía de llevar, así como la dirección y el horario para presentar dicho documento?
SI NO
7. ¿Cómo calificó el procedimiento realizado por el inspector al momento de la impresión? Desde 1 es malo y 10 es excelente.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. ¿La información proporcionada por el personal de ventanilla fue clara y precisa al momento de la atención?
SI NO

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Quintana Roo, C. P. 77710
www.gobiernodesolidaridad.gob.mx

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2023 Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad
DIRECCIÓN DE COBRANZA Y FISCALIZACIÓN
FECHA: / /

Nombre: _____ Cédula Electrónica: _____
Tel: _____ CODIGO: M H E S ESTAD:

9. ¿El personal de ventanilla le solicitó algún documento y/o información diferente a la solicitada previamente en el acta de impresión?
SI NO
(¿Cuál Documento?) _____
10. ¿Cómo calificó la atención del personal de ventanilla al momento de atender el acta de impresión? Desde 1 es malo y 10 es excelente.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. ¿Qué sugiere a su consideración para mejorar nuestros servicios?

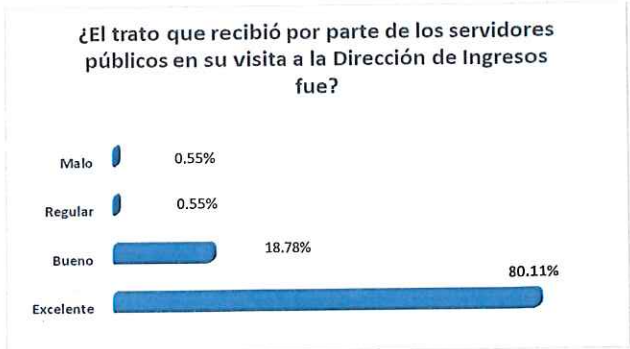
12. ¿Cómo calificó la atención recibida, de 1 a 10, donde 1 es malo y 10 es excelente?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. ¿Cómo calificó los servicios que le brinda la Tesorería Municipal?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO
(¿Por qué?) _____

Dirección Av. 20 Norte entre calle 8 y 10 Norte, Col. Centro, Playa del Carmen, Quintana Roo, C. P. 77710
www.gobiernodesolidaridad.gob.mx

De los cuales se obtuvieron las siguientes opiniones sobre cada una de las áreas:

• **Dirección de Ingresos**

De acuerdo con los ciudadanos encuestados en la Dirección de Ingresos, el 80.11% consideran que el trato que recibieron al momento de acudir a realizar sus trámites fue Excelente por lo que se sienten satisfechos al acudir a las ventanillas de la Dirección de Ingresos.





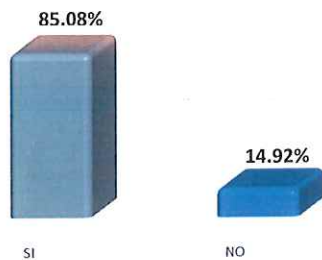
2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Con base a la atención que ha recibido como contribuyente, ¿Cómo califica la eficiencia en la atención por parte del servidor público?



De igual forma ellos califican la eficiencia en la atención que fueron atendidos en las ventanillas, donde consideran que fue Excelente el trato que recibieron en el momento de realizar su trámite en las ventanillas de la Dirección de Ingresos, donde consideran que fue Bueno el trato que nos permite saber que los servidores que atienden en las ventanillas están capacitados con el conocimiento suficiente para dar una mejor atención.

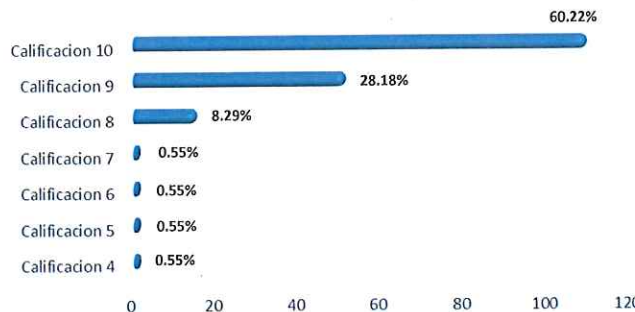
¿Considera usted que el portal de Facturación es fácil de utilizar?



Uno de los servicios que ofrece la Dirección de Ingresos es la facturación del pago por lo que, el 85.08% que es favorable el portal de facturación y eso les permite ahorrar tiempo y el costo de trasladarse en las instalaciones de la Dirección de Ingresos a parte de estacionamiento y el pago de parqueo, lo que ha vuelto un problema para los ciudadanos a realizar la facturación de sus servicios en las ventanillas de la Dirección de Ingresos.

lo pueden realizar en la comodidad de su hogar sin tener que enfrentar con todos los problemas mencionados, por lo que se considera que la implementación e innovación realizada por el Ayuntamiento Municipal en la Dirección de Ingresos de la plataforma para la facturación en línea tiene una gran trascendencia.

¿Cómo califica la atención recibida?. Donde 1 es malo y 10 es excelente



Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo, México





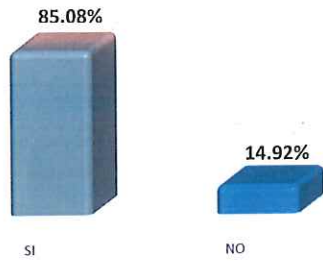
2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Con base a la atención que ha recibido como contribuyente, ¿Cómo califica la eficiencia en la atención por parte del servidor público?



De igual forma ellos califican la eficiencia con la que fueron atendidos en las ventanillas, donde el 72.93% consideran que fue Excelente el trato que le dieron al momento de realizar su trámite en las diferentes ventanillas de la Dirección de Ingresos y el 22.65% consideraron que fue Bueno el trato que recibieron por lo que nos permite saber que los servidores públicos que atienden en las ventanillas están capacitados y con el conocimiento suficiente para dar una mejor atención.

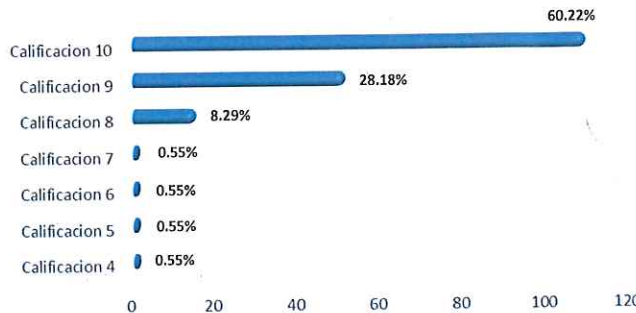
¿Considera usted que el portal de Facturación es fácil de utilizar?



Uno de los servicios que ofrece la Dirección de Ingresos es la facturación del pago de sus trámites, es por ello que, el 85.08% que es fácil de utilizar el portal de facturación y eso les permite ahorrar tiempo y el costo de trasladarse en las instalaciones de la Dirección de Ingresos a parte el problema del estacionamiento y el pago de parquímetros que se ha vuelto un problema para los ciudadanos que acuden a realizar la facturación de sus pagos en las ventanillas de la Dirección de Ingresos. Este trámite

lo pueden realizar en la comodidad de su hogar sin tener que enfrentar con todos los obstáculos ya mencionados, por lo que se considera que la implementación e innovación realizada por la Tesorería Municipal en la Dirección de Ingresos de la plataforma para la facturación en línea ha sido de gran trascendencia.

¿Cómo califica la atención recibida?. Donde 1 es malo y 10 es excelente



Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710



Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.



2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Por último, se les pregunto a los encuestados, cómo califican la atención recibida y la respuesta de ellos fue que el 60.22% responde con una calificación de 10 que quiere decir, que fue excelente la atención que recibieron al momento de acudir a las ventanillas. Así mismo con el 28.18% califican con 9, que significa que la atención es muy buena.

• **Dirección de Catastro**

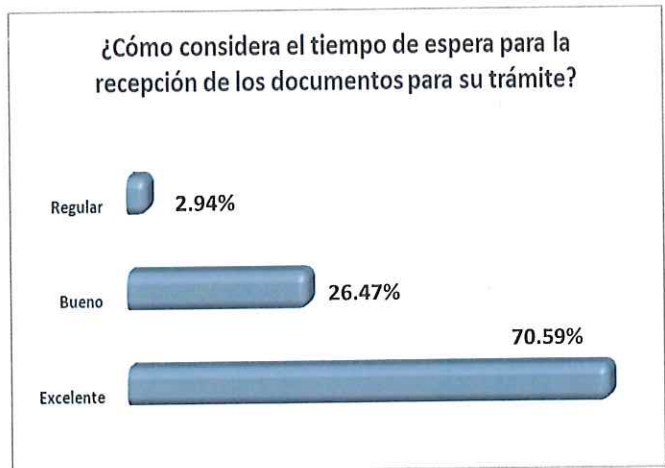
Para la Dirección de Catastro, se realizaron 170 encuestas dentro de sus instalaciones, de los cuales se obtuvieron las siguientes respuestas de sus encuestados:



De acuerdo con los encuestados, el 90.00% de ellos contestaron que están satisfechos con el trato recibido por parte de los servidores públicos de la Dirección de Catastro al acudir a realizar sus trámites en las ventanillas de esta área de la Tesorería Municipal. Consideran que los servidores públicos están capacitados y actualizados en todos los trámites y servicios que ofrece la Dirección de Catastro, ya que se les

aclara todas las dudas y el procedimiento a seguir por el o los trámites que realizarán ante esa dependencia y se retiraron sintiendo el apoyo por los servidores públicos.

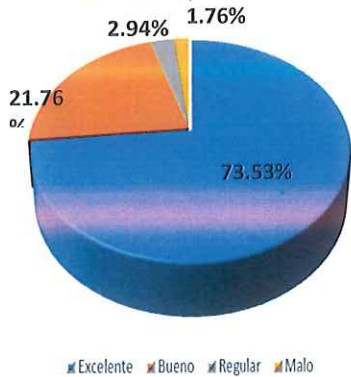
Al preguntarles como consideran el tiempo de espera para la recepción de los documentos para su trámite o trámites, el 70.59% de los encuestados respondieron que Excelente, esto quiere decir, que están satisfechos por el tiempo de espera al ser atendidos en las ventanillas de esta Dirección de Catastro, el 26.47% de los mismos contestaron que lo consideran bueno, esto quiere decir, que el tiempo de espera es el adecuado para ser atendidos para la entrega de los documentos para los trámites que requieren tramitar en las ventanillas de esta dependencia municipal. Solo el 2.94% respondieron que el tiempo de espera es regular.





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

¿De acuerdo a su trámite solicitado la respuesta estuvo dentro del plazo establecido?



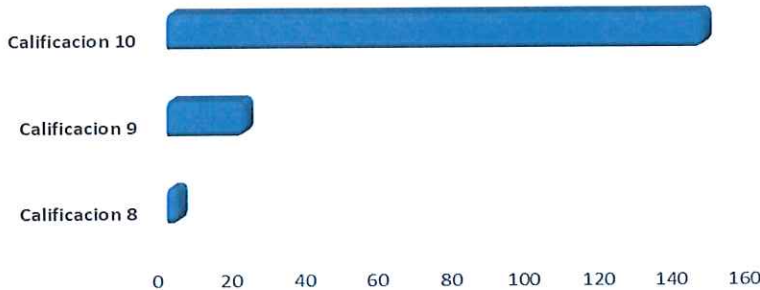
Asimismo, al preguntarles como consideran el tiempo de espera de la respuesta de su trámite de acuerdo al plazo establecido para la resolución, el 73.53% de los encuestados consideran que el plazo establecido para la resolución de su o sus trámites es Excelente, lo que representa que la Dirección de Catastro cumple en tiempo y forma la resolución de cada ciudadano que acude a realizar su(s) trámite(s) ante las ventanillas de esta Dependencia, el 21.76% considera que es el tiempo de resolución de sus trámites es Bueno, lo que lo que significa que en la Dirección de Catastro de esta Tesorería Municipal se ofrece una mejor atención.

85.88%

12.35%

1.76%

¿Cómo califica la atención recibida?, donde 1 es malo y 10 es excelente



Por último, se les preguntó como califican la atención recibida de forma general en la Dirección de Catastro, el 85.88% de la encuestados respondieron con una calificación de 10 que se considera que recibieron de forma excelente y se sienten satisfechos en la atención recibida en sus trámites ante esta dependencia.

Dirección: Av. 20 Mza 101 s/n Col. Centro entre calle 8 y 10 Norte, Playa del Carmen, Quintana Roo. C.P. 77710

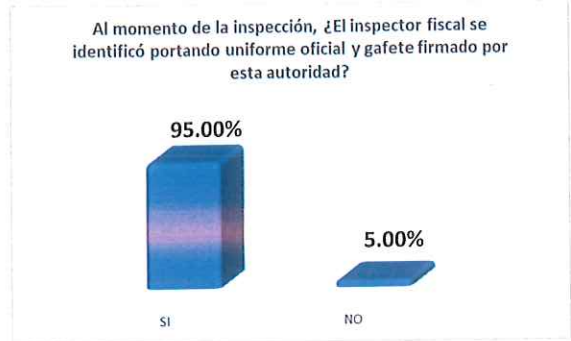




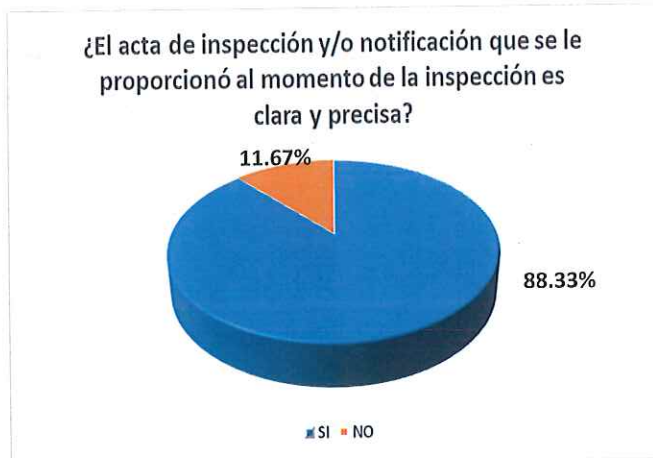
2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

• **Dirección de Cobranza y Fiscalización**

De acuerdo con los ciudadanos encuestados en la Dirección de Cobranza y Fiscalización, el 95.00% afirman que los inspectores fiscales que visitan los establecimientos comerciales para realizar las inspecciones portan sus uniformes oficiales, lo que se entiende que los servidores públicos cumplen con los estándares de calidad en el servicio y la ciudadanía se siente confiado en proporcionar sus datos al momento de ser inspeccionados.



Asimismo, los mismos encuestados, señalan que los inspectores al momento realizar las visitas domiciliarias, les explican el motivo de la visita así mismo elaboran el acta correspondiente ya sea inspección o por notificaciones, y el 88.33% de los encuestados respondieron las actas que se les fue entregado está redactado, muy claro y entendible por lo con ese acto se enteran de la situación de establecimiento y ahí mismo se señala el periodo con que cuentan para realizar la solventación de lo observado.



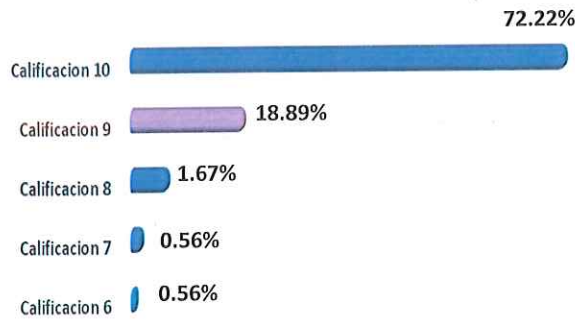
de
por
que
bien
que
su





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

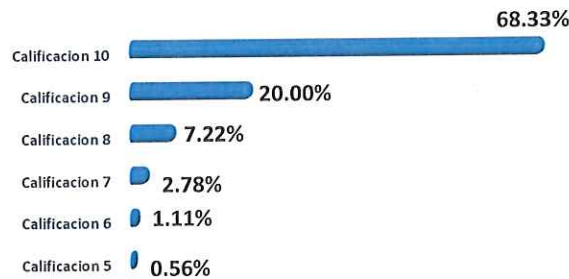
¿Cómo calificaría la atención del personal de ventanilla al momento de atender el acta de inspección?



Es importante mencionar que dentro de la encuesta se les preguntó a los ciudadanos de cómo calificarían la atención recibida al momento de acudir a las ventanillas de la Dirección de Cobranza y Fiscalización a realizar la solventación de las actas y/o notificaciones según sea el caso, y el 72.22% de los encuestados calificaron la atención que recibieron con una calificación de 10 que significa Excelente, comentando que les fue explicado el procedimiento a seguir con su trámite, además 18.89% de los mismos encuestados dieron calificación de 9, que significa Muy Bien, por lo que el apoyo del personal de ventanilla de la Dirección de Cobranza y Fiscalización ha sido del agrado de los ciudadanos debido a que ellos comentan que en esta dependencia se cuenta con

personal capacitado para realizar las funciones de atención al público.

¿Cómo califica la atención recibida?. Donde 1 es malo y 10 es excelente



Por último, se les preguntó a los mismos encuestados como califican la atención recibida de forma general en la Dirección de Cobranza y Fiscalización, el 68.33% de ellos respondieron con una calificación de 10 que significa que fueron atendidos de forma Excelente, el 20.00% dieron una calificación 9 que significa que fueron atendidos Muy Bien en sus trámites ante esta dependencia.

- **Tesorería Municipal**





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad



De acuerdo con las 531 encuestas realizadas en las tres áreas de la Tesorería Municipal: Dirección de Ingresos, Dirección de Catastro y Dirección de Cobranza y Fiscalización, áreas que ofrecen atención personalizada en sus ventanillas, se incluyó una pregunta para saber la percepción de los ciudadanos hacia los servicios que ofrece esta Dependencia Municipal.

Dando un resultado del 45.76% de la población objetiva encuestada responde que los servicios que ofrece la Tesorería Municipal en general son Excelente, por el tiempo, por la calidad en la atención, por la resolución de los trámites en tiempo y forma, así como resalta mucho los trámites en línea que representa menor tiempo perdido y menos costo de traslado.

El 42.37% del universo de las encuestas de las tres áreas respondieron que obtuvieron una buena atención, especificando que el personal que les atendió está capacitado para realizar las funciones y reconocer que el servidor público tiene el conocimiento necesario para estar al frente atendiendo a los contribuyentes. Con estas dos calificaciones entre Excelente y Buena se obtiene el 88.13% de los encuestados satisfechos por la atención recibida en las dependencias de esta Tesorería Municipal. En este sentido *se busca desarrollar la plataforma digital para continuar brindando un servicio de calidad y que la atención sea excelente y de primera.*

Así mismo, la capacitación y actualización del personal es de suma importancia para las tres áreas de esta Tesorería Municipal que ofrecen atención directa a la ciudadanía para estar al margen de proporcionar la atención de calidad a los contribuyentes que acuden a realizar sus trámites y servicios y darles la solución correspondiente a los temas de cada Dirección para estar al margen y no bajar este nivel de calidad en los servicios que se brinda.

Esperando que este ejercicio 2023 se concluya el trámite para realizar la digitalización de los 15 trámites que ofrece esta Tesorería Municipal incrementaremos la satisfacción de los contribuyentes.

