



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL Y TRANSPARENCIA
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Que El Programa “Evaluar para Mejorar” es un mecanismo de participación ciudadana de evaluación práctica y confiable, aplicada en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que ofertan trámites y servicios, el cual mediante instrumentos de evaluación permiten conocer la percepción de las personas usuarias y el cumplimiento de la Dependencia y/o Entidad evaluada sobre los cinco pilares: transparencia, servicio de calidad, desempeño, accesibilidad e infraestructura.

Con dicha evaluación se pretende identificar y/o áreas de oportunidad que faciliten mejorar la prestación de los mismos en beneficio de la ciudadanía y genere confianza ante las instituciones de gobierno.

Mediante la aplicación del Programa, se incentiva la participación ciudadana, como un mecanismo social, encaminado a mejorar la atención de las personas servidoras públicas, brindando una atención integral de calidad, con base a los principios de honestidad y honradez que generen la transparencia e inhiba, reduzca y elimine posibles actos y prácticas de corrupción.

Al 31 de marzo se han captado 0 quejas en las Dependencias y/o Entidades evaluadas hasta el momento.





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Se aplicó el Programa en las siguientes Dependencias y/o Entidades:



1. Consejo Estatal para la Prevención y Control del Sida.
2. Secretaría de Movilidad.
3. Vivienda Bienestar.

| Dependencia | Encuestas | Verificación física | Satisfacción | Cumplimiento | Recomendaciones | Recomendaciones Solventadas |
|---|-----------|---------------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------------|
| PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA <small>CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA</small> 1ra. etapa | 478 | 38 | 95% | 90% | 20 | 8 |
| MOVILIDAD <small>SECRETARÍA DE MOVILIDAD</small> 1ra. etapa | 1176 | 90 | 79% | 70% | 110 | -- |
| VIVIENDA BIENESTAR 2da. etapa | 14 | 6 | -- | -- | -- | -- |





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



1668
Encuestas aplicadas a la ciudadanía usuaria



Mujeres encuestadas: **504**



134
Verificaciones físicas a personas servidoras públicas



2
Informes de Resultados Entregados a Dependencias y/o Entidades

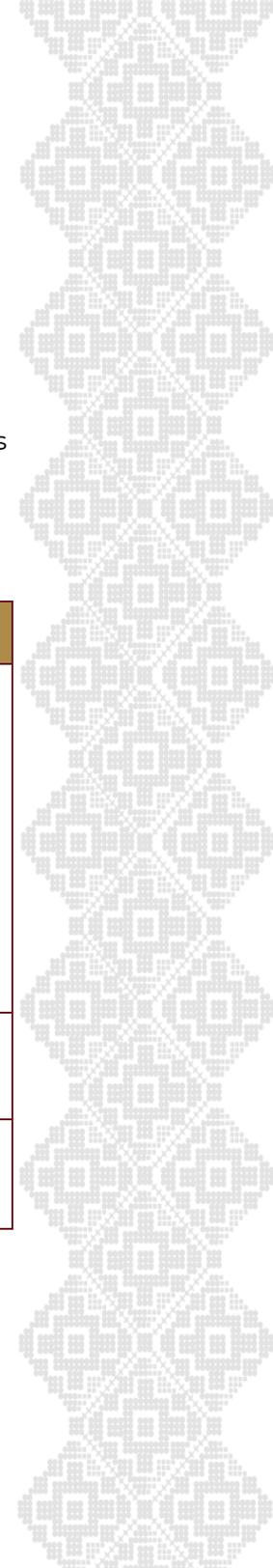


8
Recomendaciones Solventadas



Hombres encuestados: **1164**

| Dependencia | Mejoras aplicadas |
|---|---|
| Consejo Estatal para la Prevención y Control del Sida. | <ul style="list-style-type: none"> • Mediante circular se le invita al personal al uso del gafete durante la atención a las personas usuarias. • Mediante circular se exhorta al personal a dar atención satisfactoria. • Se solicita al personal de limpieza llevar acabo sus actividades de manera eficiente. • Realizaron la solicitud de insumos, como llantas para las unidades móviles de detección y prevención del Sida, solicitud de retroexcavadora, solicitud de personal de limpieza que recientemente había suspendido sus servicios por falta de recursos en la institución, esto para dar sus servicios de manera eficiente. |
| Secretaria de Movilidad | - Se encuentra en proceso de solventación. |
| Vivienda Bienestar | - Se encuentra en proceso de análisis. |





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA

CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA



MOVILIDAD

SECRETARÍA DE MOVILIDAD



VIVIENDA BIENESTAR

