



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 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 mes de diciembre se ha aplicado el programa a las siguientes Dependencias y Entidades:



VALLES CENTRALES

Segunda Etapa

39 Encuestas y 10 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **82%**
- Cumplimiento de la Dependencia **47%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **1**
- Denuncias: **0**

12 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **12**
-



ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



REGISTRO CIVIL
DIRECCIÓN DEL REGISTRO CIVIL

Primera Etapa

212 Encuestas y 11 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **79%**
- Cumplimiento de la Dependencia **66%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **8**
- Denuncia: **1**

24 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **24**



PENSIONES
OFICINA DE PENSIONES
DEL ESTADO DE OAXACA

Segunda Etapa

99 Encuestas y 8 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **83%**
- Cumplimiento de la Dependencia **62%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

11 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **11**



SERVICIOS DE AGUA
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Primera Etapa

402 Encuestas y 31 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **79%**
- Cumplimiento de la Dependencia **61%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

47 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **47**



FUNCIÓN REGISTRAL
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL
DEL ESTADO DE OAXACA

Segunda Etapa

82 Encuestas y 15 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **87%**
- Cumplimiento de la Dependencia **74%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

8 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **8**



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Segunda Etapa

38 Encuestas y 8 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **90%**
- Cumplimiento de la Dependencia **69%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

12 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **12**



INFRAESTRUCTURAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURAS
Y COMUNICACIONES

Segunda Etapa

39 Encuestas y 8 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **85%**
- Cumplimiento de la Dependencia **76%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

14 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **14**



ICEO
INSTITUTO CATASTRAL DEL
ESTADO DE OAXACA

Primera Etapa

331 Encuestas y 30 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **90%**
- Cumplimiento de la Dependencia **68%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **1**
- Denuncia: **0**

17 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **17**



MOVILIDAD
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Primera Etapa

457 Encuestas y 36 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **93%**
- Cumplimiento de la Dependencia **70%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **5**
- Denuncia: **0**

23 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **23**



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD Y
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA

Segunda Etapa

85 Encuestas y 15 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **98%**
- Cumplimiento de la Dependencia **97%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

5 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **5**



TENENCIA DE LA TIERRA

COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN DE
LA TENENCIA DE LA TIERRA URBANA

Primera Etapa

50 Encuestas y 25 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **94%**
- Cumplimiento de la Dependencia **69%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

13 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **13**



DEFENSORÍA PÚBLICA

DEFENSORÍA PÚBLICA
DEL ESTADO DE OAXACA

Primera Etapa

137 Encuestas y 30 Guías de observación:

- Satisfacción de la ciudadanía usuaria **89%**
- Cumplimiento de la Dependencia **75%**

Quejas y Denuncias captadas y canalizadas:

- Quejas: **0**
- Denuncia: **0**

16 Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **16**



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



1971
Encuestas
aplicadas a la
ciudadanía
usuaria



227
Guías de
observación
a personas
servidoras
públicas



12
Informes de
Resultados
Entregados a
Dependencias
y/o Entidades



202
Sugerencias y
Recomendaciones
Solventadas





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Galaxy A24



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

