



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.

De enero a diciembre se captaron 4 quejas en las siguientes Dependencias y/o Entidades:

- Secretaría de Movilidad: **1 queja**
- Registro Civil: **3 quejas**

Las cuales de turnaron a las Dirección de Quejas, Denuncias e Investigación para su atención.



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

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



Valles Centrales

1. Secretaría de Movilidad
2. Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado
3. Vivienda Bienestar
4. Secretaría de Culturas y Artes
5. Caminos Bienestar
6. Oficina de Pensiones
7. Comisión Estatal de Agua Bienestar
8. Registro Civil
9. CORETURO
10. Instituto de la Función Registral
11. Dirección general de Notarías y Archivo General de Notarías
12. Defensoría Pública del Estado de Oaxaca
13. Coordinación Estatal de protección Civil y Gestión de Riesgos
14. Instituto Catastral del Estado de Oaxaca
15. Secretaria de Honestidad, Transparencia y Función Pública



Istmo

1. Comisión Estatal del Agua para el Bienestar.
2. Instituto Catastral del Estado de Oaxaca



Costa

1. Comisión Estatal del Agua para el Bienestar
2. Instituto Catastral del Estado de Oaxaca



HONESTIDAD








SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

Dependencia	Encuestas	Verificaciones	Satisfacción	Cumplimiento	Recomendaciones	Recomendaciones Solventadas
 MOVILIDAD SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2da. etapa	187	16	90%	66%	27	27
 SERVICIOS DE AGUA SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2da. etapa	199	29	93%	52%	56	56
 VIVIENDA BIENESTAR 1ra. etapa	39	18	93%	66%	11	11
 CULTURAS Y ARTES SECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y ARTES 1ra. etapa	50	35	88%	45%	20	20
 CAMINOS BIENESTAR DIRECCIÓN DE CAMINOS BIENESTAR 1ra. etapa	78	38	89%	69%	13	13
 PENSIONES OFICINA DE PENSIONES DEL ESTADO DE OAXACA 1ra. etapa	186	40	93%	88%	17	17
 AGUA BIENESTAR COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA PARA EL BIENESTAR 1ra. etapa	285	63	87%	54%	26	26
 REGISTRO CIVIL DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL 2da. etapa	298	17	91%	82%	59	59



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

 TENENCIA DE LA TIERRA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN DE LA TENENCIA DE LA TIERRA URBANA	20	6	91%	96%	9	9
2da. etapa						
 FUNCIÓN REGISTRAL INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE OAXACA	374	36	91%	80%	21	21
1ra. etapa						
 NOTARIAS DIRECCIÓN GENERAL DE NOTARIAS Y ARCHIVO GENERAL DE NOTARIAS	143	26	89%	67%	19	19
1ra. etapa						
 DEFENSORÍA PÚBLICA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA	47	5	95%	73%	19	12
2da. etapa						
 PROTECCIÓN CIVIL COORDINACIÓN ESTADAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	76	18	95%	84%	13	Pendiente de solventar
1ra. etapa						
 ICEO INSTITUTO CATASTRAL DEL ESTADO DE OAXACA	101	23	87%	88%	66	Pendiente de solventar
2da. etapa						
 HONESTIDAD SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA	165	16	%	%	Pendiente de análisis	-
1ra. etapa						



2248
Encuestas aplicadas a la ciudadanía usuaria



Mujeres encuestadas: **1169**



Hombres encuestados: **1079**



386
Verificaciones físicas a personas servidoras públicas



14
Informes de Resultados Entregados a Dependencias y/o Entidades



290
Recomendaciones Solventadas



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

Dependencia	Mejoras aplicadas
Secretaría de Movilidad	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de otro buzón fijo en la Dirección de Operación del Transporte Público.• Capacitación al personal sobre Calidad en la Atención y Servicio a la ciudadanía.• Difusión del número de Whatsapp del Call Center de la Secretaría.• Difusión en redes sobre el día en que se hace la apertura de citas.
Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de un buzón fijo y 9 digitales en las diferentes áreas de la Entidad.• Señalización de las áreas de la Entidad.• Solicitud de rampas de acceso para los Módulos faltantes.• Instalación de Módulos de información.• Monitoreo del portal institucional de SOAPA sobre la localización de trámites.
Vivienda Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de un buzón fijo de quejas y denuncias.• Elaboración de un tríptico con la información de los trámites y servicios que proporciona la Entidad.• Exhorto a las personas servidoras públicas para fomentar la igualdad y la no discriminación.• Capacitación a las personas servidoras públicas que se encontraran en el módulo de información.
Secretaría de Culturas y Artes	<ul style="list-style-type: none">• Colocación de avisos para hacer más claros y sencillos los trámites y servicios.• Instalación de un buzón fijo de quejas y denuncias.• Exhorto a las personas servidoras públicas para atender las llamadas telefónicas para agilizar la atención a las personas usuarias.• Módulo de información donde expide información sobre los trámites y servicios.
Caminos Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Señalización de áreas de atención a las personas usuarias.• Instalación de un módulo de información.• Sistema de Gestión de turnos.• Publicación del Directorio a la vista de las personas usuarias.
Oficina de Pensiones	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de un Módulo de información.• Entrega de requisitos para trámites y servicios de forma impresa.• Colocación de información de trámites y servicios en la página oficial.• Señalización de las áreas de atención.• Se habilitaron las áreas de espera de las personas usuarias.
Comisión Estatal del Agua Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Publicación de los medios donde se difunde información de los trámites y servicios.• Señalización de áreas de atención a las personas usuarias.



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

	<ul style="list-style-type: none">• Publicación del aviso de privacidad a la vista de las personas usuarias.• Instalación de un buzón fijo de quejas y denuncias.
Registro Civil	<ul style="list-style-type: none">• Publicación de trámites y costos a la vista de las personas usuarias.• Elaboración de trípticos con información sobre los trámites y servicios.• El personal de la Entidad le indica a las personas usuarias a que ventanilla dirigirse para la atención.
Comisión Estatal para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana	<ul style="list-style-type: none">• Trámites exhibidos a la vista de las personas usuarias.• Directorio actualizado a la vista de las personas usuarias.• Capacitación al personal para poder agilizar la atención a las personas usuarias.• Instalación de placa en sistema braille para las personas débiles visuales.
Instituto de la Función Registral	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación al personal en el aspecto Jurídico, sobre ética y conducta.• Rampa móvil para el acceso de las personas de la tercera edad y/o capacidades especiales.• Página oficial actualizada respecto a trámites y personas servidoras públicas.• Circulares para el personal de la entidad, para no incurrir en faltas administrativas, en discriminación, o preferencias para la atención.
Dirección general de Notarías y Archivo General de Notarías	<ul style="list-style-type: none">• Se implementan estrategias idóneas para la atención a la demanda de servicios, para cumplir en tiempo y forma su servicio.• Se impartieron capacitaciones al personal, referente al servicio público.• Se tiene activa la línea telefónica para dar información a los usuarios.• Se tiene en la plataforma el catálogo nacional de trámites, servicios, inspecciones y regulaciones de todo México.
Defensoría Pública del Estado de Oaxaca	<ul style="list-style-type: none">• Colocar placas braille para personas con discapacidad visual.• Distribución de los espacios para la atención de las y los usuarios de acuerdo a la demanda de los mismos.• Instalación de un buzónes digitales y fijo de quejas y denuncias.
Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos	Pendiente de Solventación
Instituto Catastral del Estado de Oaxaca	Pendiente de Solventación
SHTFP	Pendiente de análisis.



HONESTIDAD

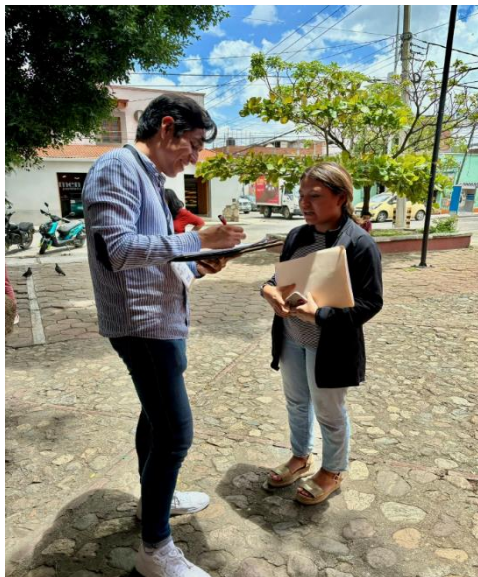
SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA





HONESTIDAD

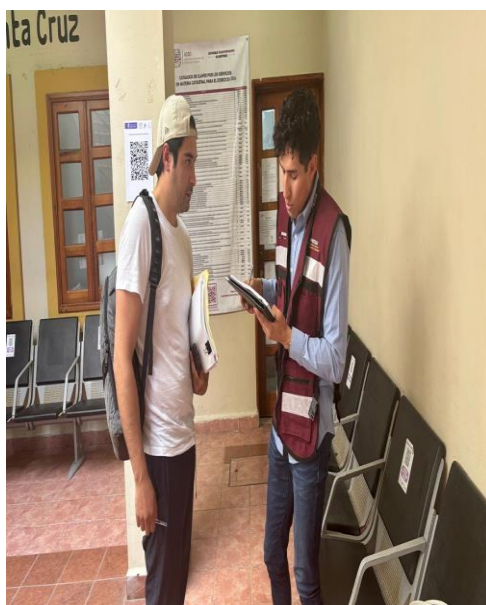
SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

