



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 30 de junio se han captado 3 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.
4. Oficina de Pensiones del Estado de Oaxaca
5. Caminos Bienestar
6. Comisión Estatal del Agua para el Bienestar
7. Registro Civil del Estado de Oaxaca



1. Comisión Estatal del Agua para el Bienestar.



1. Comisión Estatal del Agua para el Bienestar





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

Dependencia	Encuestas	Verificación física	Satisfacción	Cumplimiento	Recomendaciones	Recomendaciones Solventadas
PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA 1ra. etapa	478	38	95%	90%	20	20
MOVILIDAD SECRETARÍA DE MOVILIDAD 1ra. etapa	1176	90	79%	70%	110	106
VIVIENDA BIENESTAR 2da. etapa	14	6	88%	87%	10	4
 PENSIONES OFICINA DE PENSIONES DEL ESTADO DE OAXACA 2da. etapa	104	10	92%	94%	14	14
 CAMINOS BIENESTAR DIRECCIÓN DE CAMINOS BIENESTAR 2da. etapa	23	10	97%	93%	9	7
 AGUA BIENESTAR COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA PARA EL BIENESTAR 2da. etapa	215	33	88%	53%	27	2
 REGISTRO CIVIL DIRECCIÓN DEL REGISTRO CIVIL 1ra. etapa	1110	90	77%	77%	81	--





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



3136
Encuestas
aplicadas a la
ciudadanía
usuaría



Mujeres
encuestadas:
1322



281
Verificaciones
físicas a personas
servidoras
públicas



7
Informes de
Resultados Entregados
a Dependencias y/o
Entidades



153
Recomendaciones
Solventadas



Hombres
encuestados: **1814**

Dependencia	Mejoras aplicadas
Consejo Estatal para la Prevención y Control del Sida.	- 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.
Secretaria de Movilidad	- Colocación de trámites y servicios a la vista de las personas usuarias. - Difusión en redes sociales sobre los requisitos para cada trámite o servicio. - Capacitaciones impartidas al personal en el servicio público. - Adquisición de juegos de placas de circulación y calcomanías de identificación, mediante el cual se garantiza contar con el material necesario. - Campaña en redes sociales para eliminar el ingreso de gestores. - Comunicación entre módulos para evitar retrasos entre las personas usuarias.

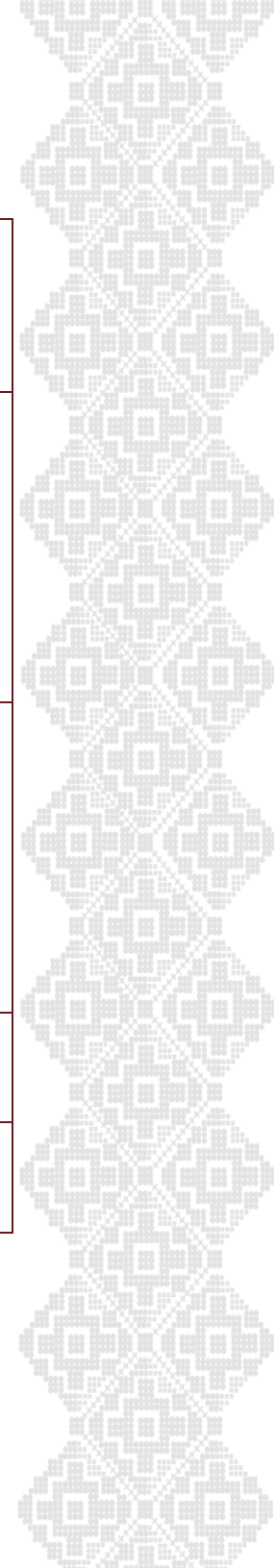




HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

Vivienda Bienestar	- Se publica el aviso de privacidad. - Se instala buzón de quejas, denuncias e inconformidades - Se da atención de manera igualitaria a los usuarios. - Señalizar de forma clara y visible las diferentes áreas de atención de la Entidad.
Oficinas de Pensiones del Estado de Oaxaca	- Exhibir los trámites y servicios que ofrece la Dependencia, con costos actualizados, área encargada y requisitos, que sea visible en todo momento para las personas usuarias. - Se recomienda implementar capacitaciones laborales permanentes, para todo el personal de dicha dependencia, sobre el buen trato hacia las personas usuarias - Realizar una circular al personas de la Dependencia exhortando a no cometer actos de corrupción, se imprimieron y pegaron carteles en diversos puntos donde se prohíbe recibir cualquier tipo de regalo.
Dirección de caminos Bienestar	- Se estableció un módulo de Atención - Se publican a la vista los trámites y servicios que se brindan, incluyendo requisitos. - Señalizar de forma clara y visible las diferentes áreas de atención de la Entidad. - Las personas servidoras publicas portan gafete o distintivo durante la atención a las personas usuarias - Se diseñan protocolos de atención para proporcionar información y asistencia relacionada con el quehacer de la dependencia
Comisión Estatal del Agua para el Bienestar	- Se exhortó al personal en el servicio público a no cometer actos de corrupción. - Capacitación al personal para no incurrir en actos de discriminación.
Dirección del Registro Civil	- Se encuentra en proceso de solventación.





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



PENSIONES

OFICINA DE PENSIONES
DEL ESTADO DE OAXACA





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



CAMINOS BIENESTAR

DIRECCIÓN DE CAMINOS BIENESTAR



AGUA BIENESTAR

COMISION ESTATAL DEL AGUA PARA
EL BIENESTAR



REGISTRO CIVIL

DIRECCIÓN DEL REGISTRO CIVIL

