



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

MEDIOS ELECTRÓNICOS

 <https://www.facebook.com/gestionpublicaqroo>

 @GestionPublicaQ

 <http://gestionpublica.qroo.gob.mx>

 quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx

Coordinación General para la
Modernización de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**

Av. Revolución No. 113
Col. Campestre, CP. 77030
Chetumal, Quintana Roo, México
Tel.:(983) 83 50800 ext. 41625, 41619
Tel.:(983) 83 50500 ext. 41324



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

Programa para la Aplicación de Encuestas para el Monitoreo de Satisfacción Ciudadana

Coordinación General para la
Modernización de la Gestión Pública

**Coordinación de Mejora de Procesos
y Gestión Pública**



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.
C.P. CARLOS JOAQUÍN GONZÁLEZ

SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.
LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL

SUBSECRETARIO.
LIC. FRANCISCO JAVIER VILLARREAL ESCOBEDO

**COORDINADORA GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN PÚBLICA**
M.D.F. SUSANA ORTÍZ GONZÁLEZ

**RESPONSABLE
COORDINADOR DE MEJORA DE PROCESOS
Y GESTIÓN PÚBLICA**

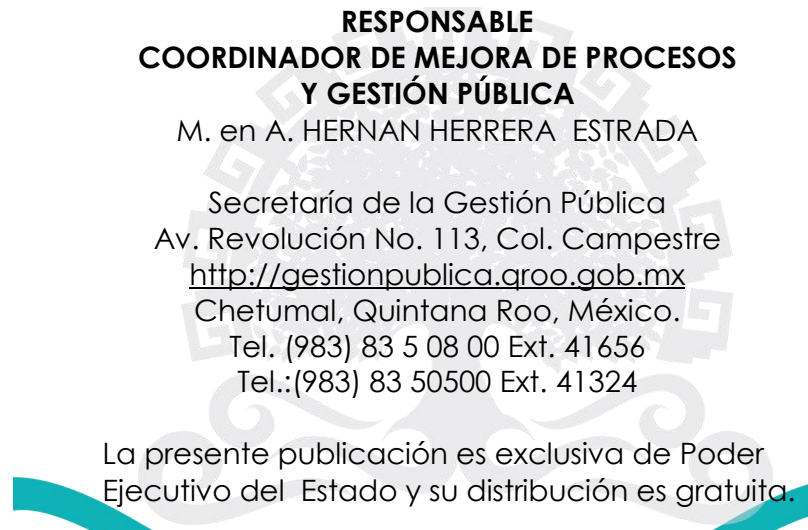
M. en A. HERNAN HERRERA ESTRADA

Secretaría de la Gestión Pública
Av. Revolución No. 113, Col. Campestre
<http://gestionpublica.qroo.gob.mx>
Chetumal, Quintana Roo, México.
Tel. (983) 83 5 08 00 Ext. 41656
Tel.:(983) 83 50500 Ext. 41324

La presente publicación es exclusiva de Poder
Ejecutivo del Estado y su distribución es gratuita.

Actualizado en septiembre del 2016.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública



IX.- Glosario de términos

Guía: Documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

Eficiencia: Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados

Encuesta: Es un método de investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Servicio: Se entenderá, cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, con el objetivo de obtener un beneficio o una prestación, así como solicitar información o realizar una consulta.

Trámite: Es cualquier solicitud o entrega de información que los particulares, sean personas físicas o morales, realicen ante una Dependencia o Entidad, para cumplir con una obligación, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Contenido

I.- Marco Legal	1
II.- Descripción del Proyecto	2
III.- Objetivos Específicos	2
VI.- Funciones de la Coordinación General de Auditoría (Órganos de Control y Evaluación Interna, Auditores Especiales y Delegaciones):	3
4.1.- Elaboración del Cronograma de Visitas	3
4.2.- Elaboración de Oficios de Solicitud de Apoyo	4
4.3.- Aplicación de la Lista de Verificación	4
4.3.1.- Levantamiento de Evidencias (Fotografías)	4
4.4.- Levantamiento de Encuestas en las oficinas Visitadas	5
V.- Funciones de la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública:	6
5.1.- Vaciado de Información	6
VI.- Elaboración de Reporte Final .	6
6.1.- Elaboración de Gráficas por Pregunta	6
6.2.- Elaboración de Concentrado de Observaciones	7
6.3.- Reporte de Evidencias (Fotografías)	7
VII- Envío de Resultados	7
VIII.- Anexos	8
Ejemplo de Reporte Final	14
IX.- Glosario de término	27

I.- Marco Legal.

Ley Orgánica de Administración Pública Estatal.

Artículo 43. A la Secretaría de la Gestión Pública corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

VII. Normar, promover y coordinar el desarrollo para la modernización de la gestión pública;

XIV. Promover, ante las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, los mecanismos para informar a la población de los trámites y servicios que prestan;

Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública:

Artículo 37. El (la) Titular de la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública, se apoyará de la Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública; la Coordinación de Análisis y Seguimiento de la Modernización de la Gestión Pública; la Coordinación de Desarrollo de Proyectos de la Gestión Pública y la Coordinación de sistemas de Gestión y Análisis Normativo de la Administración Pública; y tendrá las facultades siguientes:

I. Verificar el cumplimiento de acuerdos y convenios que en materia de modernización administrativa convenga o acuerde el Ejecutivo del Estado, con otros niveles de gobierno en el ámbito de su competencia;

Artículo 38. Al (A la) Coordinador (a) de Mejora de Procesos y Gestión Pública, le corresponden las facultades siguientes:

I. Dar seguimiento al Sistema de Opinión Ciudadana de la Administración Pública Estatal;

II. Coordinar con los (las) Coordinadores (as) de los Órganos de Control y Evaluación Interna y Auditoría la aplicación de encuestas de opinión ciudadana;

Reporte Final



Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

III. Asesorar a los Órganos de control y Evaluación Interna y Auditores Especiales en materia del Sistema de Opinión ciudadana;

IV. Capacitar a los Órganos de Control y Evaluación Interna y Auditoría en materia del Sistema de Opinión ciudadana;

II.- Descripción del proyecto.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública se ha puesto en marcha el programa titulado "Programa para la aplicación de encuestas, para el monitoreo de satisfacción ciudadana", el cual tiene como objeto conocer la percepción de los ciudadanos acerca de los trámites, servicios e infraestructura que ofrecen las diferentes oficinas de la Administración Pública Estatal que permite el combate a la corrupción.

Este programa busca fundamentalmente, mantener un enlace de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, de esta forma podemos obtener información relevante que contribuya en la planeación y creación de nuevas estrategias de trabajo.

III.- Objetivos específicos:

- A) Captar información relevante de parte de los usuarios de servicios (ciudadanos), que permita determinar estrategias para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.
- B) Promover en las oficinas mejorar la atención al usuario.
- C) Recepcionar sugerencias, quejas o denuncias en contra de servidores públicos.
- D) Asesorar a los usuarios en cuanto a los trámites y servicios que se prestan en las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la administración pública estatal.
- E) Promover acciones tendientes a prevenir la corrupción en el servidor público.
- F) Emitir resultados objetivos, claros y precisos, que contribuyan en el mejoramiento de los servicios otorgados.

IV. Funciones de la Coordinación General de Auditoría (Órganos de Control y Evaluación Interna, Auditores Especiales y Delegaciones).

4.1.- Elaboración del Cronograma de Visitas.

Qué es un Cronograma:

Consiste en una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final. (Ver anexo 1)

En este se detallaran los días y meses en que se aplicaran las encuestas en las diferentes Dependencias, Entidades, y/o Órganos Administrativos de la Administración Pública Estatal, tomando en cuenta los días festivos e inhábiles oficialmente establecidos.

Dicho documento se elaborará en dos periodos de seis meses al año, esto con la finalidad de poder obtener resultados rápidos y precisos que nos permitan realizar las mejoras correspondientes según sea el caso.

De igual forma se establece un lapso de 15 días en promedio al finalizar un periodo con la finalidad de realizar los trámites administrativos para llevar a cabo el siguiente semestre.

La programación de las actividades será de lunes a viernes, fines de semana y días inhábiles dependiendo de las necesidades para el levantamiento de encuestas, los días viernes se realizará trabajo de oficina en el que se elabora un concentrado de las encuestas realizadas a dicha institución y deberá ser enviadas al inicio del semestre a la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública.

Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Reporte Final



8.- ¿Cuál es el tiempo aproximado en que realizó su trámite?

- MENOS DE 5 MINUTOS
- DE 5 A 10 MINUTOS
- MAS DE 60 MINUTOS

Nota: Estas fueron las respuestas recurrentes de los usuarios

Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública
Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

4.2.- Elaboración de Oficios de Solicitud de Apoyo.

Se elabora un oficio de solicitud de Apoyo para la aplicación de encuestas dirigido al Titular de la Dependencia, Entidad, y Órgano Administrativo Desconcentrado, firmado por el Secretario de la Gestión Pública, esto con la finalidad de informar las actividades que se llevarán a cabo (en el oficio se solicita designación de la persona comisionada para verificar y realizar el recorrido).

4.3.- Aplicación de la lista de Verificación.

La lista de verificación, es un documento que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar, verificar, etc (Ver anexo 2).

En este se describen los aspectos importantes que deben contener de manera general las áreas, el personal y la infraestructura del lugar donde se aplican las encuestas.

Para poder llevar a cabo esta actividad es necesario que la Institución Gubernamental designe a una persona que pueda tener acceso a todas las áreas para realizar el recorrido en compañía del personal de la Coordinación General de Auditoría (Órgano de Control y Evaluación Interna, Auditores Especiales y Delegaciones) y así pueda verificar y calificar los aspectos importantes que debe contener la Institución, los resultados obtenidos serán vaciados en el reporte final que será presentado al titular de la Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, de las Oficinas de la Administración Pública Estatal. La lista de Verificación se realiza una vez por semestre, en cada institución programada en el cronograma.

4.3.1.- Levantamiento de Evidencias (Fotografías).

Durante el recorrido es importante que el personal de la Coordinación General de Auditoría (Órgano de Control y Evaluación Interna, Auditores Especiales y Delegaciones) obtengan evidencias (fotografías) de las condiciones físicas, administrativas y del personal que labora en esa institución.

Es importante constatar con evidencias fotográficas debido a que muchas veces los responsables de las áreas no están informados en qué situación se encuentran algunas áreas o en su defecto que mejoras podrían llevarse a cabo para brindar un mejor servicio. Estas se realizan una vez en cada institución programada en el cronograma.

4.4.- Levantamiento de Encuestas en las oficinas visitadas.

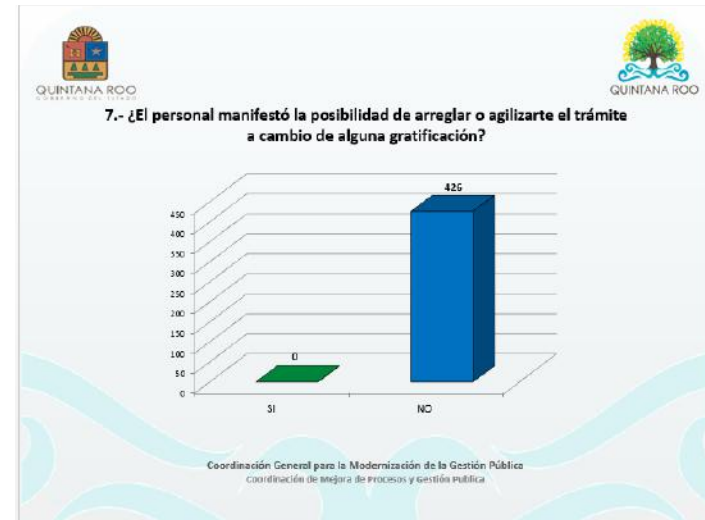
El levantamiento de encuestas se lleva a cabo por el personal de la Coordinación General de Auditoría (Órgano de Control y Evaluación Interna o Auditores Especiales) en las áreas de atención al público, esto con la finalidad de obtener la opinión de los ciudadanos que realizaron algún trámite o solicitaron algún servicio en la Institución Gubernamental.

El personal de la Coordinación General de Auditoría (Órgano de Control y Evaluación Interna o Auditores Especiales) abordarán a los ciudadanos solicitando amablemente para responder las encuestas, el personal es el encargado del llenado de las mismas, esto con la finalidad de hacer más precisa la encuesta en el caso que algún usuario no comprendiera alguna de las preguntas.

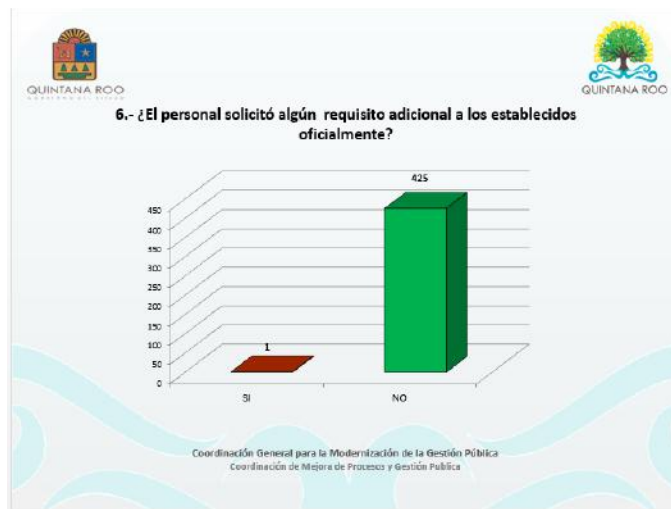
Dicha encuesta nos permitirá conocer la opinión de los ciudadanos, respecto al servicio recibido, así como también recepcionar quejas, denuncias y sugerencias en contra de servidores públicos ó respecto alguna otra situación tal como: Instalaciones, Atención al Público, Procedimiento de Trámites y Servicios. (Ver anexo 3)

Las encuestas constan de 8 preguntas que hacen referencia a cerca del trámite o servicio que realizó el ciudadano, dichas preguntas están dirigidas para que el usuario conteste de manera fácil y rápida (Ver anexo 4), las encuestas respondidas por los usuarios deberán ser enviadas al termino de cada mes (días hábiles), al responsable de la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública (La lista de verificación las fotografías serán enviadas por única vez en cada oficina programada en el cronograma).

Reporte Final



Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

V. Funciones de la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública.

5.1.- Vaciado de Información.

Una vez que se lleva a cabo el conteo de las encuestas que se aplicaron en las diferentes oficinas gubernamentales, deberá asignar un número consecutivo así como una carpeta por cada oficina con la que cuente la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidades visitados para realizar posteriormente el reporte final.

De esta manera nos permitirá procesar y clasificar la información por día, semana y mes, además que para efecto del Programa de Actividades nos ayuda a identificar cuantas encuestas se aplicaron en el mes.

VI.- Elaboración del Reporte Final.

Al final del periodo establecido en el Cronograma enviado por los Órganos de Control y Evaluación Interna y/o Auditores Especiales, la información obtenida en las encuestas se captura en una base de datos que nos permite clasificar y obtener datos importantes y relevantes para el mejoramiento de los servicios en general que ofrece las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades en las Oficinas de la Administración Pública Estatal visitadas.

En dicho reporte se elaboran Gráficas, Observaciones y Evidencias Fotográficas que nos permite informar al Titular cual es la situación y la percepción de los usuarios a cerca de esa Institución Gubernamental.

6.1.- Elaboración de Gráficas por pregunta.

El reporte final debe contar con gráficas que nos permitan comparar los aspectos calificados y de esta manera clasificarlos por preguntas.

- I.-Las gráficas contendrán el número de pregunta al que corresponda.
- II.-El número total de encuestas aplicadas.
- III.-La representación gráfica de las respuestas.
- IV.-Los valores calificados (bueno, regular, malo o los mas mencionados por los ciudadanos).

El diseño de las gráficas deberá contener diferentes colores donde se identifique por separado cada respuesta. (Ver anexo 5)

6.2.- Elaboración de Concentrado de Observaciones.

De igual manera el reporte final deberá contener un apartado donde se plasme todas las observaciones realizadas por los usuarios, es importante clasificar la información para obtener las mas recurrentes y plasmarlas de forma descendentes. (Ver anexo 6)

En el concentrado de observaciones se obtiene información relevante que permite conocer aspectos que no se perciben fácilmente y que solo los usuarios detectan por ejemplo: falta de mobiliario, ventilación, mejor atención, etc.

6.3.- Reporte de Evidencias (Fotografías).

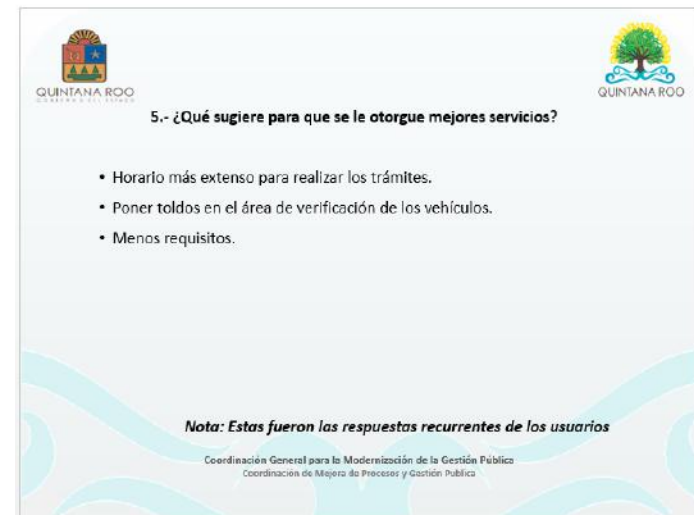
Es importante incluir dentro del Reporte Final evidencias gráficas que nos permitan mostrar de manera clara, las anomalías que se presentan en la infraestructura de las oficinas visitadas. (Ver anexo 7)

En dicho reporte se especifica brevemente el contenido de la fotografía encerrando con un círculo con línea roja cual es el desperfecto plasmado. (Ver anexo 8)

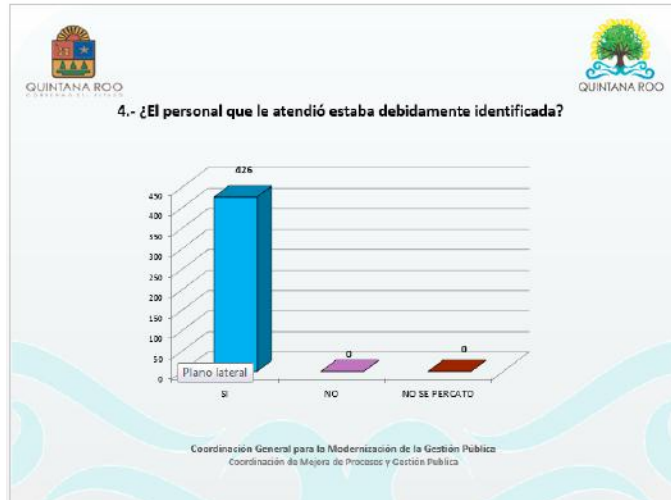
VII.- Envío de Resultados.

Una vez integrado el reporte final con los elementos anteriormente mencionados, se envían los resultados de manera oficial al titular
()

Reporte Final



Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados u Entidades de las Oficinas de la Administración Pública Estatal visitadas firmado por el Secretario de la Gestión Pública.

VIII.- Anexos.

Anexo 1.- Cronograma.

Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Gubernamental

Cronograma de Módulos Itinerantes de Enero - Junio 2015

LUGAR	MES FEBRERO				
	L	M	M	J	V
SESA	10	11			
PGJE			12	13	14
DIF	17	18			
IQM			19	20	21
SESA	24	25			
PGJE			26	27	28

LUGAR	MES MARZO				
	L	M	M	J	V
DIF	3	4			
IQM			5	6	7
SESA	10	11			
PGJE			12	13	14
DIF	17	18			
IQM			19	20	21
SESA	24	25			
PGJE			26	27	28
DIF	31				

LUGAR	MES ABRIL				
	L	M	M	J	V
DIF		1			
IQM			2	3	4
SESA	7	8			
PGJE			9	10	11
DIF	14	15			
IQM			16	17	18
SESA	21	22			
PGJE			23	24	25
DIF	28	29			
IQM			30		

LUGAR	MES MAYO				
	L	M	M	J	V
IQM				1	2
SESA	5	6			
PGJE			7	8	9
DIF	12	13			
IQM			14	15	16
SESA	19	20			
PGJE			21	22	23
DIF	26	27			
IQM			28	29	30

LUGAR	MES JUNIO				
	L	M	M	J	V
DIF	2	3			
IQM			4	5	6
SESA	9	10			
PGJE			11	12	13
DIF	16	17			
IQM			18	19	20
SESA	23	24			
PGJE			25	26	27
DIF	30				

INSTITUCIÓN
SESA: Hospital General
PGJE: Mesa 1
DIF
IQM


Días no laborales
Lunes; 17 de Marzo
Jueves; 01 de Mayo
Lunes; 05 de Mayo

Envío de Encuestas


Anexo 2.- Lista de verificación.

SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA			
Coordinación general para la Modernización de la Gestión Pública			
Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública			
I.- SERVICIOS			
INDICADORES			
	EXISTENCIA		Observaciones
	SI	NO	
1.- ¿PRESENTA MATERIAL DE DIFUSIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS?			
<input type="checkbox"/> Trípticos <input type="checkbox"/> Folletos <input type="checkbox"/> Otros			
2.- ¿CUBIERTA CON REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS CLAROS, ACTUALIZADOS Y ACCESIBLES A LOS/LAS USUARIOS/AS?			
<input type="checkbox"/> Tipo de Trámites y Servicios <input type="checkbox"/> Costos <input type="checkbox"/> Tiempo <input type="checkbox"/> Requisitos			
3.- ¿CUBIERTA CON ALGÚN TIPO DE MECANISMO PARA RECOPIAR QUEJAS?			
<input type="checkbox"/> Suelo <input type="checkbox"/> Ventanilla o Módulo <input type="checkbox"/> Número Telefónico			
4.- ¿EXISTEN FORMARIOS DISPONIBLE PARA REALIZAR EL TRÁMITE O SERVICIO?			
<input type="checkbox"/> En Ventanilla <input type="checkbox"/> En Suelo			
5.- ¿CUBIERTA CON HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LUGARES VISIBLES?			
<input type="checkbox"/> Horario Matutino <input type="checkbox"/> Horario Vespertino <input type="checkbox"/> Horario Comido			
6.- ¿CUBIERTA CON INFORMACIÓN DE PÁGINA ELECTRÓNICA VISIBLE?			
<input type="checkbox"/> Computadoras <input type="checkbox"/> Trípticos <input type="checkbox"/> Otros			
II.- INSTALACIONES			
INDICADORES			
	EXISTENCIA		Observaciones
	SI	NO	
7.- ¿EXISTEN SEÑALAMIENTOS CLAROS Y VISIBLES?			
<input type="checkbox"/> Preventivos <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Baños <input type="checkbox"/> Personal Discapacitados.			
8.- ¿LA ESTANCIA ES ADECUADA?			
<input type="checkbox"/> Sillas <input type="checkbox"/> Ventilación <input type="checkbox"/> Otros			
9.- LIMPIEZA DEL EDIFICIO			
<input type="checkbox"/> Pisos y Paredes <input type="checkbox"/> Oficinas <input type="checkbox"/> Áreas de Atención al Público			
10.- VÍAS DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES			
<input type="checkbox"/> Rampas <input type="checkbox"/> Baños <input type="checkbox"/> Pasamanos <input type="checkbox"/> Otros			
11.- ¿PARA ACCEDER A LAS VENTANILLAS DE SERVICIOS ES POR MEDIO DE ?			
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ticket <input type="checkbox"/> Otro			
12.- ¿ EL MÓDULO DE INFORMACIÓN SE ENCUENTRA?			
<input type="checkbox"/> Abierto <input type="checkbox"/> Cerrado			
13.- ¿EL MOBILIARIO Y EQUIPO SE ENCUENTRA?			
<input type="checkbox"/> Ordenado <input type="checkbox"/> Desordenado <input type="checkbox"/> No Corresponde al Área			
14.- ¿EL EDIFICIO CUENTA CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD?			
<input type="checkbox"/> Salida de Emergencia <input type="checkbox"/> Ruta de Evacuación <input type="checkbox"/> Otros			
15.- ¿CUBIERTA CON UNA VENTANILLA RÁPIDA PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CON DISCAPACIDAD O MUJERES EMBAZAZADAS?			

Reporte Final



QUINTANA ROO
GOBIERNO DEL ESTADO



QUINTANA ROO
GOBIERNO DEL ESTADO

3.- ¿Por que?

Bueno:

- La atención que brindan es excelente.
- Son muy amables.
- Les ayudan en cuanto a sus dudas.
- Están pendientes de todo.
- Trabajan con gusto.
- El personal es atento y amable.
- La información que brindan es completa.

Regular:

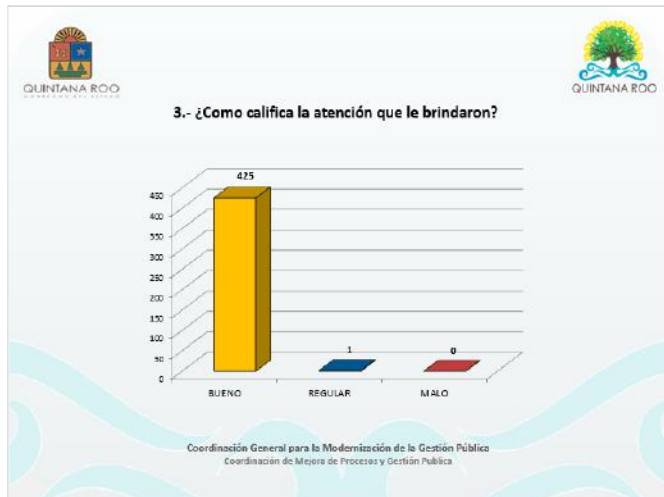
- No explican bien para hacer los trámites.

Nota: Estas fueron las respuestas recurrentes de los usuarios

Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública
Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Reporte Final



Anexo 2.- Lista de verificación.

SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Coordinación general para la Modernización de la Gestión Pública
Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

16.- ¿CUENTA CON DIRECTORIO Y CROQUIS DE LAS ÁREAS?
 nombre del servidor o Servidora Pública Ubicación de la Área Señalización Gráficas

17.- ¿LOS SANITARIOS CUENTAN CON LOS SERVICIOS ACCESIBLES?
 Lavamanos Inodoros Agua Jabón y Papel

III.- SERVIDORES Y SERVIDORAS PÚBLICOS INDICADORES

	EXISTENCIA		Observaciones
	SI	NO	
18.- ¿EL PERSONAL CUENTA CON GAFFETE DE IDENTIFICACIÓN? <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Intendencia			
19.- ¿SE ENCUENTRA EL NOMBRE Y CARGO DEL O LA RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO CLARO Y VISIBLE? <input type="checkbox"/> En el Gallet <input type="checkbox"/> En la Ventanilla <input type="checkbox"/> En el Directorio			
20.- ¿EL PERSONAL PORTA EL UNIFORME CORRECTAMENTE? <input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/> Ninguno			
21.- ¿EL TRATO DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA ES? <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Mala			
22.- ¿EL PERSONAL SE ENCUENTRA EN EL ÁREA QUE LE CORRESPONDE? <input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Algunos			
23.- ¿EL PERSONAL DE VIGILANCIA ESTA FIENAMENTE IDENTIFICADO Y UBICADO EN LA ENTRADA DE LAS INSTALACIONES?			
24.- ¿EL PERSONAL PROPORCIONA INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO A LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS?			
25.- ¿EL PERSONAL ES CORTÉS Y CORDIAL EN SU TRATO?			

Nombre de la Dependencia _____ Encuestador/a _____

Observaciones Generales:

La lista de verificación es aplicada por el/la encuestador (a) dependiendo de las observaciones que este realizando mientras se visita la institución en la que se aplicaran las evaluaciones. El encuestador tomara en cuenta los tres indicadores:

- I. Servicios,
- II. Instalaciones y
- III. Servidores Públicos

Anexo 3.- Formato de quejas y Denuncias.

SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

PROGRAMA DE ATENCIÓN CIUDADANA QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS

DATOS DEL CIUDADANO

FECHA:

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

INSTRUCCIONES: Escriba con tinta, letra clara y marque la opción que corresponda.

APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRE(S)		
DOMICILIO		CALLE Y NÚMERO		COLONIA		CÓDIGO POSTAL		
LOCALIDAD			MUNICIPIO		ESTADO		TELÉFONO	
OCUPACIÓN				NACIONALIDAD			EDAD	

INFORMACIÓN DE LA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA

Usted presenta una: QUEJA DENUNCIA SUGERENCIA PETICIÓN

CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS CONTRA TRÁMITES O SERVICIOS

LUGAR EN DONDE SUCEDIERON LOS HECHOS		FECHA DE LOS HECHOS		HORA DE LOS HECHOS	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO, DEPENDENCIA O CONTRATISTA					
CARGO O PUESTO QUE DESEMPEÑA			DEPENDENCIA DONDE TRABAJA O LUGAR DONDE SE EJECUTA LA OBRA		

MOTIVOS:

Desvío de Recursos.....	<input type="checkbox"/>	Abuso de autoridad.....	<input type="checkbox"/>
Retraso en Entrega de Recursos.....	<input type="checkbox"/>	Favoreció a familiares.....	<input type="checkbox"/>
Deficiencia en trámites o servicios.....	<input type="checkbox"/>	Discriminación.....	<input type="checkbox"/>
Deficiencia en obra pública.....	<input type="checkbox"/>	Soborno.....	<input type="checkbox"/>
Hostigamiento o acoso sexual.....	<input type="checkbox"/>		
Engaño en la calidad de los materiales o de las obras.....	<input type="checkbox"/>		

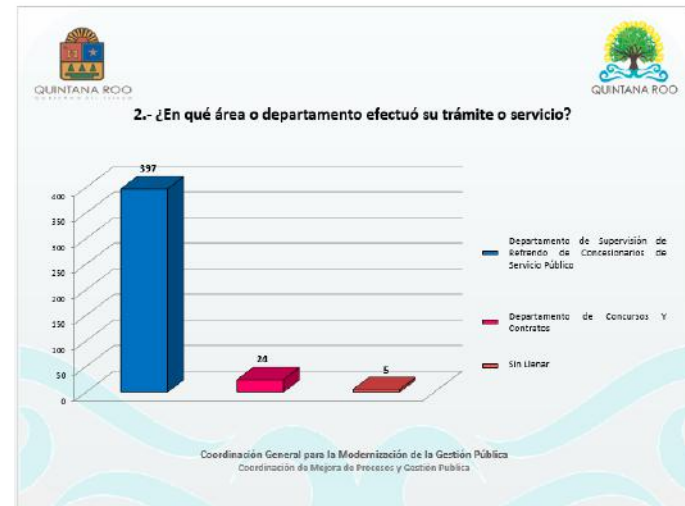
Otros:

¿Tiene Pruebas de su queja o denuncia? Sí No

¿Las Presenta junto con este formato? Sí No

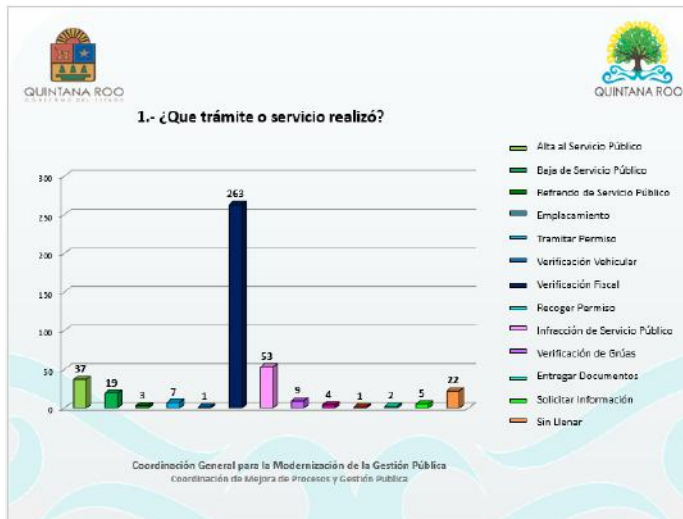
¿Cuenta con testigos? Sí No

Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Reporte Final



Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Anexo 4.- Encuesta.

SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública.
Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública
ENCUESTA DE OPINIÓN.

Sexo: H M
 D I
Fecha: DD MM AA

Si recibió un servicio por parte del / de la _____, por favor, conteste este sencillo cuestionario.

- ¿Que trámite o servicio realizó?
- ¿En qué día o departamento efectuó su trámite o servicio?
- ¿Cómo califica la atención que le brindaron?
¿Por qué? Bueno Regular Malo
- ¿El personal que le atendió estaba debidamente identificado?
Sí No No se percato
- ¿Qué sugiere, para que se le otorgue mejores servicios?
- ¿El personal solicitó algún requisito adicional a los establecidos oficialmente?
Sí ¿Cual?: _____ No
- ¿El personal manifestó la posibilidad de arreglar o agilizar el trámite a cambio de alguna gratificación?
Sí No
- ¿Cuál es el tiempo aproximado en que realizó su trámite?

Nombre del encuestador (a) _____ Dependencia o Entidad _____

*Sexo

H: Hombre

M: Mujer

*D: Discapacidad

*I: Indígena

Anexo 5.- Gráficas.

Ejemplo de Reporte

Coordinación de Mejora de Procesos y Gestión Pública

Reporte Final

