



# 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**

**23** Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **23**



**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: **44**



**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**



## 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**

**9** Sugerencias y Recomendaciones

- Solventadas: **9**



## 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**



## 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: pendiente de solventar.



## 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: pendiente de entregar Informe de Resultados.



# 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



**164**  
Sugerencias y  
Recomendaciones  
Solventadas





# HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Galaxy A24



# HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

