

PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO
CV

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., NOVIEMBRE 18 DEL AÑO 2023.

No. 46

GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO OCTAVA SECCIÓN

SUMARIO

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA

ACUERDO.- POR EL QUE SE CREA EL PROGRAMA "EVALUAR PARA MEJORAR".



HONESTIDAD
SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

L.C.P. LETICIA ELSA REYES LÓPEZ, SECRETARIA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 2 TERCER PÁRRAFO Y 82 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA; 1, 3, 16, 27 FRACCIÓN XIV, 47 FRACCIÓN I, XVI, XXXI Y XXXIV DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE OAXACA; 5 Y 37 FRACCIÓN VII DE LA LEY DEL SISTEMA ESTATAL DE COMBATE A LA CORRUPCIÓN; 1, 2, 4, 5 Y 6 DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS DE OAXACA; 1, 2, 7, 8, FRACCIÓN I, II, III, XIX, Y XXXI, 47 FRACCIÓN XVII, 49 FRACCIÓN XV, 53 FRACCIÓN III, IV, V, VI DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA; Y

CONSIDERANDO

Que, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, establece en el artículo 137, que los recursos económicos de que dispongan el Gobierno Estatal, así como sus respectivas Administraciones Públicas Paraestatales, se administrarán con austeridad, planeación, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

El Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2028 en su Eje 2. Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades; **Objetivo 2.1** Impulsar en la Administración Pública Estatal la cultura de la legalidad y la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción; **Estrategia 2.1.1** Vigilar el manejo honesto y transparente de los recursos públicos; **Línea de Acción 2.1.2.4** Fortalecer la Ética en el servicio público promoviendo los principios y valores que deben regir el quehacer institucional.

De conformidad a lo establecido en el artículo 47 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, dentro de la Administración Pública Estatal, la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública tiene a cargo operar el sistema de control de la gestión pública estatal y las políticas, objetivos y acciones en materia de transparencia y prevención a la corrupción, así como vigilar que la prestación de los servicios públicos sea conforme a los principios de legalidad, transparencia, honradez e imparcialidad y fomentar entre las personas servidoras públicas la cultura de la legalidad, ética y calidad en el servicio público, a través de programas y acciones para la atención eficiente y de calidad.

Que la Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia a través de la Dirección de Contraloría Social, ha implementado El Programa "Evaluar para Mejorar" como una herramienta de participación ciudadana de evaluación práctica y confiable, mediante la visita a Dependencias y Entidades en las que se aplican encuestas que permiten conocer el nivel de atención, calidad y satisfacción que el ciudadano recibe en los servicios públicos y la manera en que la Administración Pública Estatal puede mejorarlos e innovarlos para satisfacer sus demandas e implementar acciones en busca de la mejora continua de los mismos.

Que El Programa "Evaluar para Mejorar" es una herramienta de participación ciudadana de evaluación práctica y confiable, aplicada en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que realizan trámites y servicios, el cual mediante instrumentos de evaluación permiten conocer la percepción de las personas usuarias sobre la calidad, eficiencia, eficacia, honestidad y transparencia en los trámites y servicios que prestan las personas servidoras públicas que laboran en ellas.

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.

Que, 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.

En consecuencia, resulta necesario incorporar mejores prácticas, con el objetivo de promover la participación ciudadana para verificar la calidad del servicio público en las Dependencias y Entidades, en el combate a la corrupción, mejorar los trámites y servicios, por lo antes expuesto.

Tengo a bien expedir el siguiente Acuerdo, por el que se crea:

EL PROGRAMA "EVALUAR PARA MEJORAR"

El presente programa se cimienta como un instrumento de apoyo normativo de la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, con la premisa de Evaluar la calidad y el desempeño en la gestión administrativa de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, que realicen trámites y servicios, a través de la aplicación de los diversos instrumentos de evaluación tendientes al debido cumplimiento del Programa.

1. Objeto:

a) **General:** Establecer las disposiciones generales, responsabilidades, criterios, métodos, parámetros, procedimientos e instrumentos de evaluación para la aplicación de El Programa "Evaluar para Mejorar" en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que realicen trámites y servicios.

b) Específico:

- Evaluar las instalaciones de las Dependencias y Entidades que realicen trámites y servicios.
- Evaluar el desempeño del personal de las Dependencias y Entidades que realicen trámites y servicios.
- Evaluar la atención del trámite y servicio de las Dependencias y Entidades.
- Evaluar el nivel de satisfacción de las personas usuarias después de realizar un trámite o servicio.

2. **Ámbito de aplicación:** El Programa "Evaluar para Mejorar" es de observancia obligatoria para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que realicen trámites y servicios.

3. **A quien va dirigido El Programa:** A toda persona usuaria que acuda a realizar un trámite o servicio a alguna Dependencia o Entidad.

4. **La interpretación de El Programa:** Corresponde a la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, interpretar y resolver los casos no previstos en el presente Acuerdo, en el ámbito de su respectiva competencia.

5. Glosario de términos:

Para los efectos del presente Programa se entenderá por:

- I. **Dependencias:** Las enunciadas en el artículo 3 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;
- II. **Departamento:** El Departamento de Atención Ciudadana;
- III. **Dirección:** La Dirección de Contraloría Social quien, a través del Departamento de Atención Ciudadana, será la Ejecutora del Programa;
- IV. **Enlace:** La persona servidora pública de la Dependencia y Entidad, designada para facilitar y coordinar las acciones en torno al Programa;
- V. **Entidades:** Las enunciadas en el artículo 3 fracción II de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca;
- VI. **Informe de Resultados:** El documento que contiene los resultados de la aplicación de los instrumentos de evaluación, los porcentajes de satisfacción e insatisfacción por parte de la persona usuaria y el cumplimiento e incumplimiento de la Dependencia o Entidad, así como las sugerencias y recomendaciones emitidas por la Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia;
- VII. **Informe del Seguimiento de Resultados:** Documento que contiene los resultados de la primera y segunda etapa de aplicación del programa comparando los resultados de los instrumentos de evaluación, los porcentajes de satisfacción e insatisfacción por parte de la persona usuaria y el cumplimiento e incumplimiento de la Dependencia o Entidad, así como las sugerencias y recomendaciones emitidas por la Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia;
- VIII. **Instrumentos de Evaluación:** Herramientas que servirán para comparar, contrastar o ponderar la calidad de los servicios que prestan las Dependencias o Entidades y el desempeño de las personas servidoras públicas que los prestan;
- IX. **Personas servidoras públicas:** Los funcionarios, empleados y en general a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Estatal;
- X. **Persona usuaria:** Toda persona que realice un trámite o servicio, proporcionado por una Dependencia o Entidad;

- XI. **Persona comisionada:** La persona servidora pública designada para ejecutar El Programa "Evaluar para Mejorar" en las Dependencias o Entidades;
- XII. **Programa:** El Programa "Evaluar para Mejorar";
- XIII. **Secretaría:** Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública;
- XIV. **Servicio:** Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;
- XV. **Subsecretaría:** La Subsecretaría de Contraloría Social y Transparencia;
- XVI. **Recomendaciones:** Las observaciones que resulten del análisis a los resultados de los instrumentos de evaluación, y
- XVII. **Trámite:** La solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales realicen ante una Dependencia o Entidad, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una Dependencia o Entidad.
6. La Subsecretaría, en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- Aprobar El Programa Anual de Trabajo;
 - Aprobar El Programa "Evaluar para Mejorar";
 - Coordinar El Programa;
 - Hacer de conocimiento a las personas titulares de las Dependencias y Entidades, la ejecución del Programa;
 - Autorizar los Informes de Resultados y el Informe de Seguimiento de Resultados, respectivamente, que se emitan con motivo de la aplicación del programa;
 - Promover la protección de los datos e información personal recabada en la ejecución del Programa;
 - Coordinar el seguimiento al cumplimiento de las sugerencias y recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados;
 - Hacer de conocimiento a la Dirección de Quejas, Denuncias e Investigación de esta Secretaría, los actos u omisiones que se llegaran a identificar con motivo de la aplicación del Programa, los cuales pudieran constituir faltas administrativas;
 - Requerir a la Dependencia o Entidad en un término de cinco días hábiles para solventar las sugerencias y/o recomendaciones derivadas del Informe del Seguimiento de Resultados, y
 - Hacer del conocimiento a la Dependencia o Entidad, los actos u omisiones que se llegaran a identificar con motivo de la aplicación del Programa, los cuales pudieran considerarse faltas administrativas por parte de las personas servidoras públicas adscritas a las Dependencias y Entidades.
7. La Dirección en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- Elaborar y ejecutar El Programa Anual de Trabajo;
 - Ejecutar El Programa, en términos de lo establecido en el presente acuerdo;
 - Designar mediante oficio a las personas servidoras públicas que fungirán como comisionadas en las Dependencias o Entidades, quienes implementarán lo relativo al programa;
 - Instruir al personal comisionado para que aplique los instrumentos de evaluación en las Dependencias o Entidades que realicen trámites y servicios;
 - Solicitar y supervisar la integración y análisis de la información cuantitativa y cualitativa generada por las Dependencias o Entidades sobre los trámites y servicios que realizan y prestan, a fin de contar con elementos para la evaluación;
- f) Solicitar a las personas titulares de las Dependencias y Entidades, la designación de un Enlace, quien será el directamente responsable de coordinar el proceso de aplicación del Programa;
- g) Garantizar la protección de los datos e información personal recabada en la ejecución del Programa;
- h) Supervisar el análisis e interpretación de la información recabada en la aplicación de los instrumentos de evaluación, así como las Recomendaciones formuladas para promover la solución de las observaciones determinadas;
- i) Validar los Informes de Resultados y el Informe de Seguimiento de Resultados, respectivamente y turnar para visto bueno y firma de su Jefe inmediato;
- j) Remitir a las personas Titulares de las Dependencias o Entidades, dentro de un plazo no mayor a **10 días hábiles**, el Informe de Resultados del Programa a fin de que se lleven a cabo las acciones necesarias para atender las recomendaciones señaladas;
- k) Vigilar el seguimiento a las Recomendaciones emitidas en el Informe de Resultados, y
- l) Coordinar la atención, canalización y orientación de quejas o denuncias de las personas usuarias de los trámites y/o servicios, en caso de ser necesario.
8. El Departamento en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- Dirigir y vigilar la elaboración del Programa;
 - Vigilar la ejecución del Programa en términos de lo establecido en el presente acuerdo;
 - Difundir mediante una campaña en los diferentes medios el Programa para fomentar la participación ciudadana;
 - Revisar los informes de resultados y el informe de seguimiento de resultados proyectado por la persona comisionada y turnarlo a la persona Titular de la Dirección para su visto bueno, y
 - Realizar el seguimiento a los resultados del Programa verificando que la Dependencia o Entidad haya dado cumplimiento a las recomendaciones.
9. La persona titular de la Dependencia o Entidad en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- Designar mediante oficio a la persona servidora pública que funja como Enlace y coordine las acciones tendientes a la ejecución del Programa, siendo el vínculo entre la Dependencia o Entidad y la Secretaría;
 - Instruir a la persona servidora pública designada como Enlace, atienda y dé cumplimiento oportuno a las sugerencias y recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados;
 - Informar y solventar los puntos observados derivados del informe de resultados, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la notificación del Informe de Resultados, para atender las sugerencias y recomendaciones derivadas de la aplicación del programa, anexando evidencia fotográfica y documental como parte complementaria de su informe, y
 - Llevar a cabo las acciones de mejora para atender las sugerencias y/o recomendaciones contenidas en el Informe de Resultados, gestionando los recursos humanos, materiales y financieros que se requieran.
10. La persona comisionada, en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- Ejecutar El Programa, en términos de lo establecido en el presente acuerdo;
 - Emplear los Instrumentos de Evaluación durante la ejecución del programa;
 - Integrar y analizar la información cuantitativa y cualitativa sobre los trámites y servicios que se realizan en las Dependencias o Entidades;
 - Proyectar el Informe de Resultados y el Informe de Seguimiento de Resultados, respectivamente, para conocimiento y visto bueno de su superior jerárquico, dando a conocer la integración y el resultado de la información cuantitativa y cualitativa sobre los trámites y servicios que se realizan en las Dependencias o Entidades y la comparación del resultado de la primera visita y la solventación;

- e) Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas, y
 - f) Notificar los Informes de Resultados y el Informe de Seguimiento de Resultados, respectivamente, que se emitan con motivo de la aplicación del programa.
11. El enlace, en la ejecución del Programa, tendrá las siguientes atribuciones:
- a) Coordinar y brindar las facilidades necesarias para la aplicación del Programa, quien deberá ser designado por el Titular de la Dependencia o Entidad, debiendo ostentar preferentemente el cargo de Director, Jefe de Unidad, Jefe de Departamento Administrativo o su equivalente;
 - b) Conocer el funcionamiento de las áreas administrativas que comprenden la Dependencia o Entidad, en la que se lleve a cabo la ejecución del programa;
 - c) Dar seguimiento a las acciones de mejoras como resultado de las observaciones;
 - d) Elaborar y turnar para firma de la persona Titular de la Dependencia o Entidad el informe de acciones de mejora, acompañado de las acciones que fueron implementadas como resultado de la solventación de las sugerencias realizadas, y
 - e) Informar las solventaciones en tiempo y forma ante la Secretaría.

12. El Programa se aplicará anualmente de la siguiente forma:

Para determinar las Dependencias o Entidades en que se aplicará El Programa, se considerarán los siguientes criterios de selección:

- I. Frecuencia de los trámites y servicios, la atención a grupos vulnerables, a la captación de impuestos, derechos, productos y contribuciones; a partir de los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), Principales Resultados Oaxaca, realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI);
- II. Resultados de evaluaciones anteriores;
- III. Reportes de quejas o denuncias, y
- IV. A solicitud de las Dependencias o Entidades.

13. La ejecución del Programa consiste en dos etapas:

Primera Etapa

- a) Inicia al informar mediante oficio, con **15 días hábiles** de anticipación, a la Dependencia o Entidad, haber sido seleccionada para la ejecución del Programa, el período en el que se aplicarán los instrumentos de evaluación a las personas usuarias que acuden a la Dependencia o Entidad a realizar algún trámite o servicio.
- b) En la fecha señalada para la aplicación del programa, serán presentados mediante oficio el personal comisionado para la ejecución del programa; así como el período de desarrollo de la primera etapa que corresponderá a **15 días hábiles**.
- c) Una vez concluido el período de aplicación del programa la persona comisionada contará con **05 días hábiles** para analizar y procesar la información recabada, elaborar el informe de resultados y dar cuenta a la persona titular del Departamento, quien proporcionará el visto bueno y lo turnará a su Jefe Inmediato para validación.

Realizada la validación, la Persona Titular de la Dirección, turnará el informe de Resultados para su autorización a la Persona Titular de la Subsecretaría.

- d) Autorizado el informe de resultados, será notificado en un plazo no mayor a **5 días hábiles**, en el cual se plasmarán las recomendaciones que deberá implementar la Dependencia o Entidad en un término de **30 días hábiles** contados a partir del día siguiente de la notificación.

Segunda etapa.

Inicia al informar mediante oficio con **05 días hábiles** de anticipación a la Dependencia o Entidad, con motivo de las recomendaciones que fueron realizadas, aplicando los medios de evaluación a las personas usuarias que acuden a la Dependencia o Entidad a realizar algún trámite o servicio. El período de desarrollo de la segunda etapa corresponderá a **05 días hábiles**.

Una vez transcurrido el período de aplicación del Programa, la Dirección analizará, procesará la información recabada; y emitirá el informe de seguimiento de resultados en un plazo de **5 días hábiles** contados a partir de la conclusión de la aplicación de los medios de evaluación, en el cual la persona comisionada realizará las observaciones correspondientes para que, dentro del término de **15 días hábiles** al requerimiento, realice las aclaraciones correspondientes.

a. Términos de aplicación del programa:

Etapa	Tiempo	Inicio del Programa
Primera Etapa	15 días hábiles	De acuerdo con las fechas señaladas en el calendario de actividades del Programa Anual de Trabajo.
Segunda Etapa	5 días hábiles	8 meses posteriores a la conclusión de la primera etapa del programa.

b. Término para solventar sugerencias:

Etapa	Plazo otorgado	Solicitud de información	Requerimiento
Primera Etapa	30 días hábiles	5 días hábiles	No aplica
Segunda Etapa	15 días hábiles	5 días hábiles	Aplica

14. Durante el proceso de ejecución del Programa se tendrá en consideración lo siguiente:

A. Instrumentos de Evaluación: El personal comisionado abordará a las personas usuarias después de realizar un trámite o servicio para conocer su percepción sobre la calidad de los mismos y posibles actos de corrupción. Se podrá aplicar los instrumentos de evaluación a una muestra determinada estadísticamente o como un sondeo durante un periodo determinado.

I. Rubros a evaluar:

La calidad de los trámites y servicios, de manera enunciativa más no limitativa se podrán considerar, los siguientes aspectos:

- a) **Amabilidad:** Trato cortés y respetuoso por parte la persona servidora pública que proporciona atención a las personas usuarias;
- b) **Equidad:** Percepción general sobre trato equitativo y no discriminatorio en la prestación del trámite o servicio;
- c) **Grado de satisfacción:** Satisfacción general de las personas usuarias respecto a la calidad del trámite o servicio recibido en comparación a la calidad esperada o sus expectativas;
- d) **Honestidad:** Percepción general de las personas usuarias sobre la existencia de actos de corrupción, tales como la solicitud de pagos o gratificaciones adicionales a lo establecido, a fin de obtener o agilizar la prestación de un trámite o servicio;
- e) **Información:** Comunicación oral y/o escrita respecto al trámite o servicio, proporcionado a través de diferentes medios, de forma confiable, clara y oportuna;
- f) **Instalaciones:** Comprende la infraestructura del lugar, facilidad de acceso, apoyos para personas con discapacidad, elementos de seguridad y protección civil, señalética, comodidad, orden y limpieza en general, y
- g) **Tiempo de atención:** Tiempo de espera para ser atendidos, tiempo en ventanilla y/o tiempo de entrega del documento generado con el cual se concluye el trámite o servicio.

Se podrán incluir otras variables y dimensiones de la calidad del trámite o servicio, siempre y cuando guarden congruencia con el objetivo de la evaluación.

B. Verificación física: A partir de la observación directa realizada por el personal comisionado, se califica el cumplimiento de aspectos físicos y de la operación de los trámites y/o servicios, así como el cumplimiento por parte de las personas servidoras públicas en el servicio público.

I. Aspectos a evaluar:

Para realizar la verificación física, la Dirección podrá determinar los aspectos a evaluar en los trámites y servicios, considerando entre otros, los siguientes:

- a) **Accesibilidad:** Se refiere a aquellos aspectos tanto de infraestructura como medios de atención y facilidades para personas con discapacidad o necesidades especiales, que facilitan la interacción de las personas usuarias con el trámite o servicio;
- b) **Información pública:** Se refiere a la difusión y disponibilidad en medios impresos o electrónicos, de la información necesaria para realizar el trámite o servicio, tal como: requisitos, costos, tiempos de respuesta, lugares y horarios de atención, entre otros, a fin de transparentar su otorgamiento ante las personas usuarias;
- c) **Mecanismos de Atención Ciudadana:** Considera la existencia de diversos medios para recibir y atender las quejas, sugerencias y denuncias relacionadas con los trámites y servicios brindados, y
- d) **Seguridad:** Se refiere a la existencia de vigilancia, señalética de protección civil y protocolos de sanidad e higiene en las oficinas donde se brindan los trámites y servicios estatales.

C. Informe

Una vez aplicados los Instrumentos de Evaluación, la persona comisionada elaborará el Informe de Resultados, el cual contendrá el análisis a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de evaluación, así como las sugerencias a implementar para mejorar la calidad del trámite o servicio, mismo que se dará a conocer a la Dependencia o Entidad evaluada.

El informe de resultados deberá contener los siguientes elementos:

- I. Fecha de elaboración y, en su caso, actualización;
- II. Nombre de la Dependencia o Entidad a evaluar;
- III. Períodos de aplicación de instrumentos de evaluación;
- IV. Criterio de selección de la Dependencia o Entidad a evaluar;
- V. Porcentaje del grado de satisfacción de las personas usuarias;
- VI. Porcentaje de cumplimiento de la entidad o dependencia y de las personas servidoras públicas;
- VII. Metodología de evaluación;
- VIII. Resultado de la aplicación de los instrumentos de evaluación;
- IX. Sugerencias manifestadas por las personas usuarias, y
- X. Recomendaciones de acciones a implementar para mejorar la calidad del trámite o servicio.

D. Seguimiento:

La persona comisionada realizará la revisión de la documentación y medios de verificación remitidos por las Dependencias o Entidades, a fin de determinar el grado de cumplimiento de las sugerencias emitidas, para lo cual informará a su superior jerárquico y emitirá un Informe de Seguimiento de Resultados de acuerdo a los siguientes parámetros:

No solventada En proceso Parcialmente solventada Solventada

Los parámetros de resultado impuestos a las Dependencias o Entidades se considerarán de acuerdo a los siguientes criterios:

No solventada: No cumplió con las recomendaciones realizadas en el informe de Resultados.

En proceso: Se encuentra realizando las gestiones necesarias para dar cumplimiento con las recomendaciones realizadas.

Parcialmente solventada: Omitió dar cumplimiento a la totalidad de las recomendaciones o cumplió de manera diversa a la sugerida.

Solventada: Ejecutó y acreditó las medidas de acciones para dar cumplimiento con las recomendaciones.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

TERCERO. Las Dependencias y Entidades que a la entrada en vigor del presente Acuerdo tengan recomendaciones pendientes de atender, contarán con un plazo de **30 días hábiles** para informar a la Secretaría sobre las solventaciones.

CUARTO. La Secretaría difundirá el presente acuerdo una vez publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado a las Dependencias y Entidades para su observancia y cumplimiento a través de los medios electrónicos con que cuente.

QUINTO. La Secretaría, a través de las diferentes áreas administrativas que integran la Subsecretaría, será la encargada del seguimiento de El Programa "Evaluar para Mejorar".

Dado en Tlalixtac de Cabrera, Oaxaca, a los 12 días del mes de octubre del año dos mil veintitrés.

Atentamente



L.C.P. Leticia Elisa Reyes López
Secretaria de Honestidad, Transparencia y Función Pública



GOBIERNO DEL ESTADO
DE OAXACA



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DEL PROGRAMA "EVALUAR PARA MEJORAR"

Dependencia/ _____ Fecha de aplicación: _____
 _____/_____/_____ Oficina: _____ Trámite o
 servicio: _____

TRANSPARENCIA

1. ¿A través de qué medio se enteró de los trámites y servicios que presta esta Dependencia?

Medios de difusión En el módulo de información Otro ¿Cuál? _____

2. ¿Considera que en algún momento fue discriminado por parte de la Institución?

Sí No

EFECTIVIDAD

3. ¿Identificó fácilmente las diferentes áreas de atención?

Sí No

4. ¿Las instalaciones cuentan con los servicios y condiciones necesarios para brindar una buena atención?

Sí No

DESEMPEÑO, CALIDAD DE SERVICIO Y ACCESIBILIDAD

5. En la atención brindada, ¿se respeta el horario de atención?

Sí No

6. ¿Cómo se siente con respecto al tiempo que invirtió para realizar su trámite o servicio?

Satisfecho Insatisfecho

7. ¿Durante el desarrollo del trámite o servicio existió algún retraso?

Sí No

¿Cuál? _____

8. ¿Le solicitaron algún requisito o cobro no exhibido?

Sí No

9. ¿El servidor público a cambio de brindarle su atención, le insinuó o solicitó de forma directa algún tipo de beneficio, entre estos (dinero, regalos o favor)?

Sí No

10. ¿Algún gestor o tercera persona, para agilizar el trámite, servicio o atención de la o el servidor público, le insinuó o solicitó de forma directa algún tipo de beneficio, entre estos (dinero, regalos o favor)?

Sí No

11. ¿La persona servidora pública respeto los turnos para la atención?

Sí No

12. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de la persona servidora pública?

Sí No

13. ¿El trámite o servicio que realizó fue satisfactorio?

Sí No

14. Derivado de la atención recibida desea interponer:

Queja Denuncia Ninguna

Describe: _____



DOCUMENTO SOLO
PARA CONSULTA

PERIÓDICO OFICIAL
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO
INDICADOR
UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS

OFICINA Y TALLERES
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN
TELÉFONO Y FAX
51 6 37 26
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

CONDICIONES GENERALES

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.