

# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA Y OTROS MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA



**SFP**

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA

# MARCO NORMATIVO

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el mandato de no discriminación en el **Artículo I Constitucional**:

**Todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales.**

Todas las autoridades, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

**Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas."**

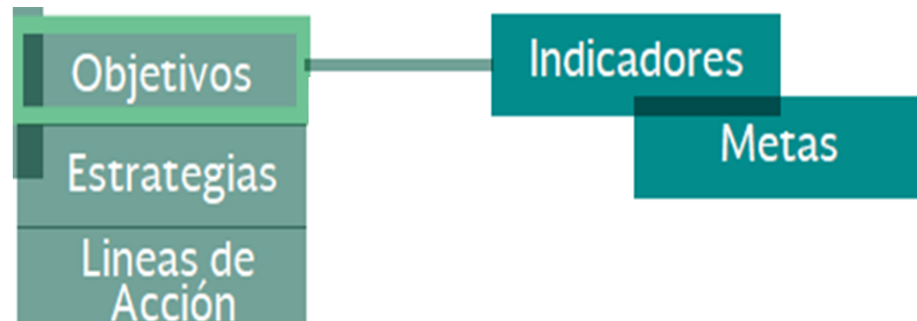
# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

## Plan Nacional de Desarrollo

Llevar a México a su máximo potencial

## Estrategias Transversales

**1** Democratizar la Productividad **2** Gobierno Cercano y Moderno **3** Perspectiva de Género



# MARCO NORMATIVO

## PROGRAMA PARA LA IGUALDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN 2014 – 2018

### Objetivo

“Fortalecer la incorporación de la obligación de igualdad y no discriminación en todo el quehacer público”

I.1 “Adecuar la normatividad y procedimientos en programas y servicios de la APF para garantizar igualdad de trato y oportunidades

**I.1.5. “Incorporar el enfoque antidiscriminatorio en la ejecución del programa transversal Gobierno Cercano y Moderno”.**

# MECANISMOS DE EVALUACIÓN



## ENCUESTA

### Objetivo General

Generar un parámetro de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la APF.

### Específicos:

- Cumplir con la medición 2015-2018 del indicador de satisfacción de los usuarios, establecido en el PGCM.
- **Etapas**
  - **Etapas 1**
    - Fortalecer metodológicamente el esquema de evaluación de trámites y servicios, mediante un servicio de consultoría.
    - Orientar las estrategias de simplificación de trámites e impulsar el uso de la información proveniente del ciudadano, a través de las Áreas de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública.
  - **Etapas 2**
    - Legitimar los resultados con ONG – OSC.

## INDICADOR

Elemento	Características
<b>Indicador:</b>	Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de las dependencias y entidades de la APF.
<b>Objetivo transversal:</b>	4. Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF.
<b>Descripción general:</b>	Establece el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de las dependencias y entidades.
<b>Observaciones:</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de las dependencias y entidades. La línea base se construirá con la información del 2014
<b>Frecuencia de medición:</b>	Anual
<b>Línea base 2013</b>	N.D. La línea base se construirá con la información del 2014
<b>Meta 2018</b>	80%



## Determinación de metas anuales

Meta 2018  
**80.00%**

76.45% 2017

73.10% 2016

71.22% 2015

**71.08%**

Línea Base  
2014

Cálculo con los datos de Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del INEGI, para trámites y servicios federales.

En esta metodología, se consideran dentro de la línea base mediciones para 15 agrupamientos de trámites y servicios federales.

Se focalizaron atributos de **tiempo**, **trato** y **satisfacción global** para determinar cálculo del indicador.



# FORTALECIMIENTO METODOLÓGICO



## Encuestas ciudadanas

Medición de 6 atributos encuestando a los usuarios de trámites y servicios de alto impacto: **trato, tiempo, información, instalaciones, honestidad, discriminación.**



## Gobierno Abierto

Colaborando con la ONG para diseñar el sistema y exponer datos



Trámite  Fácil

**Ventanilla Única Nacional**  
Transformación Gubernamental dentro de la Estrategia Digital Nacional.

Alcance federal: **9.20**  
Promedio general

516 Trámites y servicios  
121 Instituciones  
**150,471 encuestas**

8ª encuesta, dic 2014

2010

Instrumentada por las Áreas de Mejora de los OIC.

16 Oct, 2012

2014



1ª

2ª

3ª

4ª

5ª

6ª

7ª

8ª

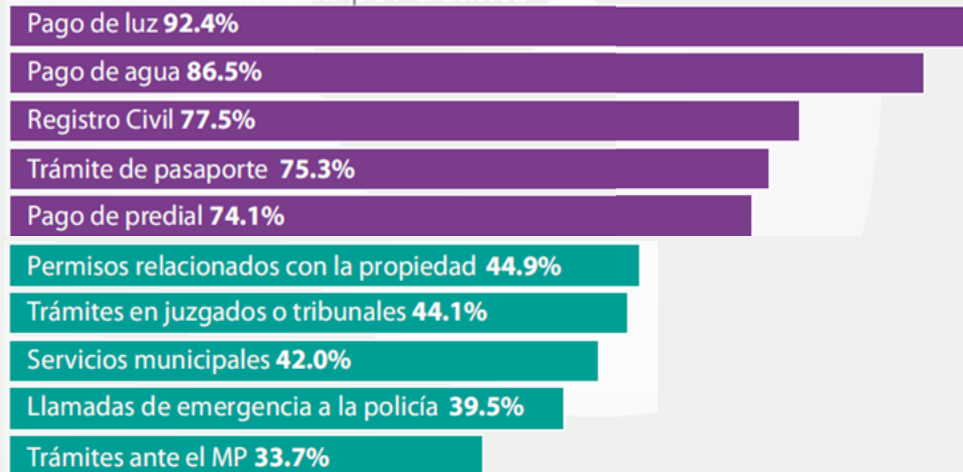




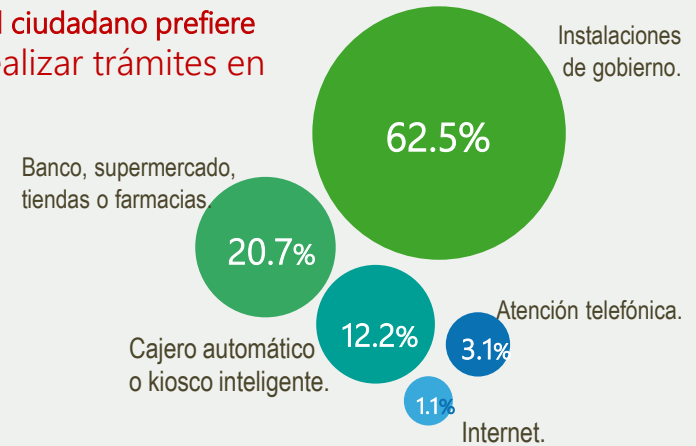
## Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013.

Resultados relativos a 35 grupos de trámites y servicios Municipales, Estatales y Federales

Incluye 15 trámites y servicios federales



El ciudadano prefiere realizar trámites en



# 78.2%

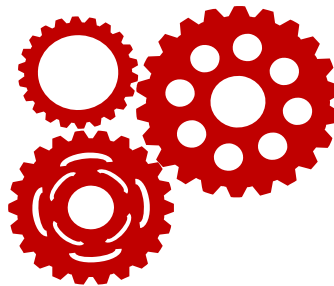
de los trámites, los usuarios están satisfechos o muy satisfechos

## FORTALECIMIENTO METODOLÓGICO

### ETAPA 1

#### Alcance del servicio:

- 1) Metodología, determinación estadística y muestra.
- 2) Elaboración de instrumentos para levantamiento.
- 3) Estrategia para recolección y validación de calidad del dato.
- 4) Capacitación para el equipo de encuestadores.
- 5) Análisis de los datos, revisión de hallazgos y conclusiones.



### ETAPA 2

ONG-OSC legitimando desarrollo metodológico y resultados.

Acompañan a equipos institucionales.

Interlocución con la ciudadanía



OIC opera las encuestas.

Facilita la interacción con los ciudadanos y las ONG-OSC.

## CADENA DE ACCIONES

Medición indicador

1

- Generación de parámetros sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios del Gobierno Federal.
- Participación y ampliación de la visión de las AADMGP.
- Integración de información para análisis federal vía el SED-SHCP.

2

- Fortalecimiento de *procesos prioritarios* mediante proyectos de mejora.
- Aplicación del enfoque de satisfacción de los ciudadanos alineado la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.
- Seguimiento e integración de cadenas de valor para proyectos interinstitucionales.

Acción Institucional

Alineación PGCM

Mejora de trámites y servicios:

- Alineación de estrategias 4.1 + 4.5 con otras líneas de acción del programa.
- Sinergia con los programas **PRONAIND** y **PROIGUALDAD**.

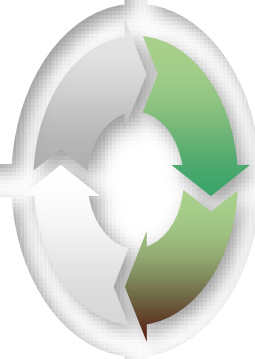
Aporta resultados para la evaluación de media administración.

4

- Promoción y difusión de las acciones del Gobierno Federal asociadas al resultado del indicador.
- Participación e inclusión de acciones con las ONG-OSC.
- Contribuir a generar mayor confianza en el Gobierno Federal.

3

Percepción ciudadana



# CRITERIOS DE CONAPRED



# OBLIGACIÓN A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Las personas son iguales en dignidad y derechos, el trato debe ser igualitario

- Capacitación a todas las personas Servidoras Públicas, lograr la empatía



# LEGITIMIDAD DE LAS MEDIDAS PARA LA IGUALDAD

- Trato diferenciado siempre y cuando favorezca la generación de condiciones de igualdad.



# ACCESIBILIDAD

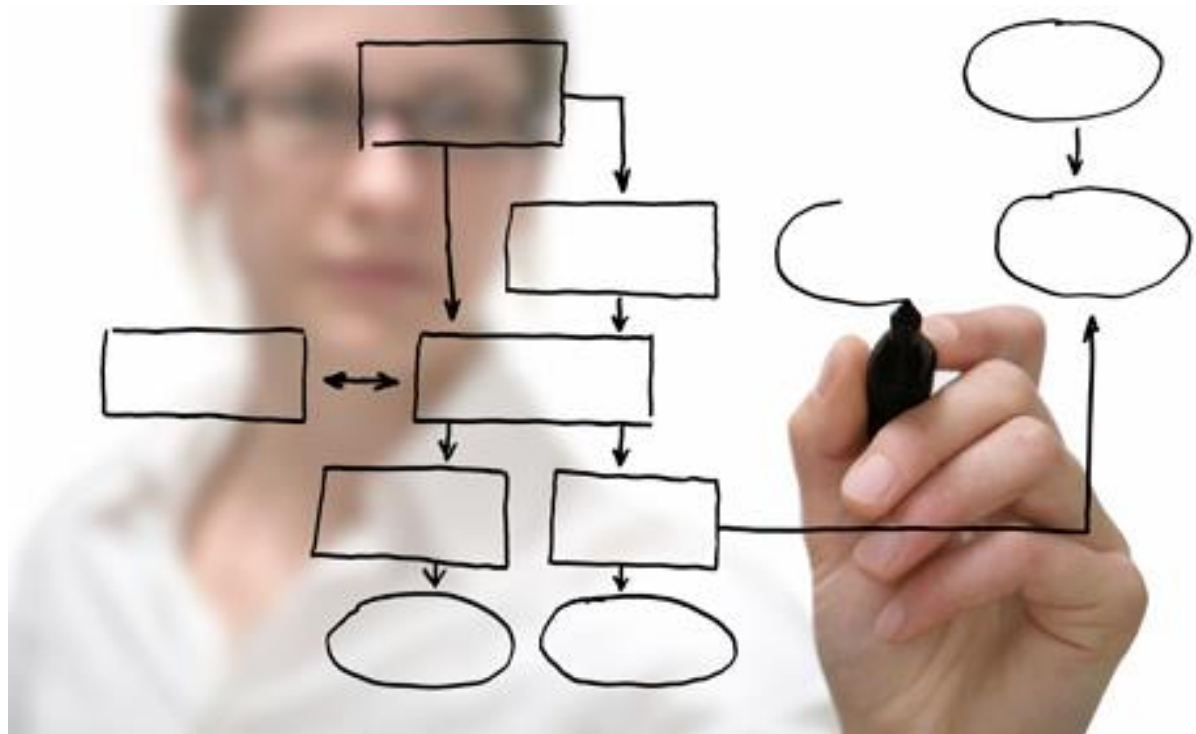
- Física
- Económica



# CADENA DE ACCESIBILIDAD

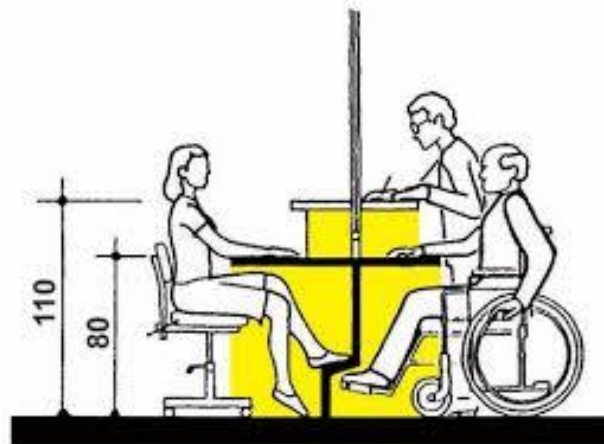
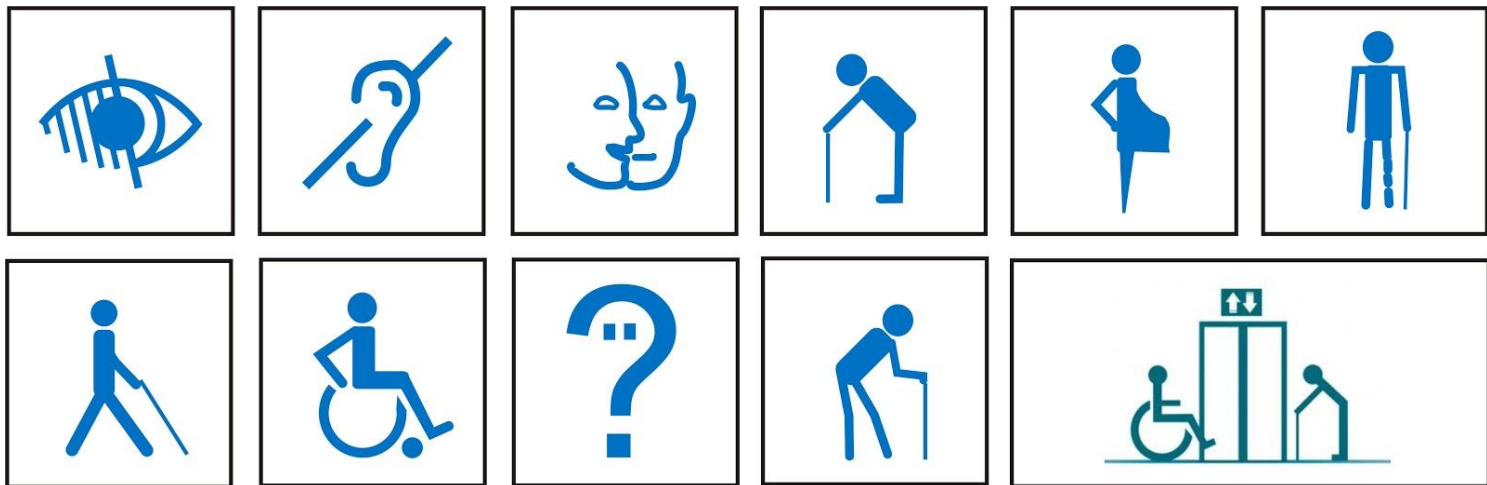
■ Ruta que realiza una persona para acceder a un trámite o servicio

- Canales de difusión
- Instalaciones
- Trato
- Requisitos
- Costo





# INFRAESTRUCTURA



# INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- Escritura Braille
- Mensajes audibles
- Lenguaje de señas
- Formatos fáciles de leer
- Páginas Web accesibles

## LENGUAJE INCLUYENTE



### CORRECTO

Persona con discapacidad visual/ciego/débil visual



Invidente, cieguito o todos sus diminutivos

Persona con discapacidad motriz



Minusválido, incapaz, inválido, impedido, cojo, lisiado, parálítico

Persona con discapacidad



Persona con capacidades diferentes o especiales, inútil, discapacitados, inválidos, disminuidos, enfermitos, incapacitado, deficiente

Persona con discapacidad auditiva/sorda



Sordomudo, sordito o todos sus diminutivos

Persona con discapacidad mental, psicosocial o intelectual



Loco, loquito, demente, idiota, trastornado, anormal, retrasado mental, mongol, tonto, tarado, inútil, idiota, deficiente



### INCORRECTO

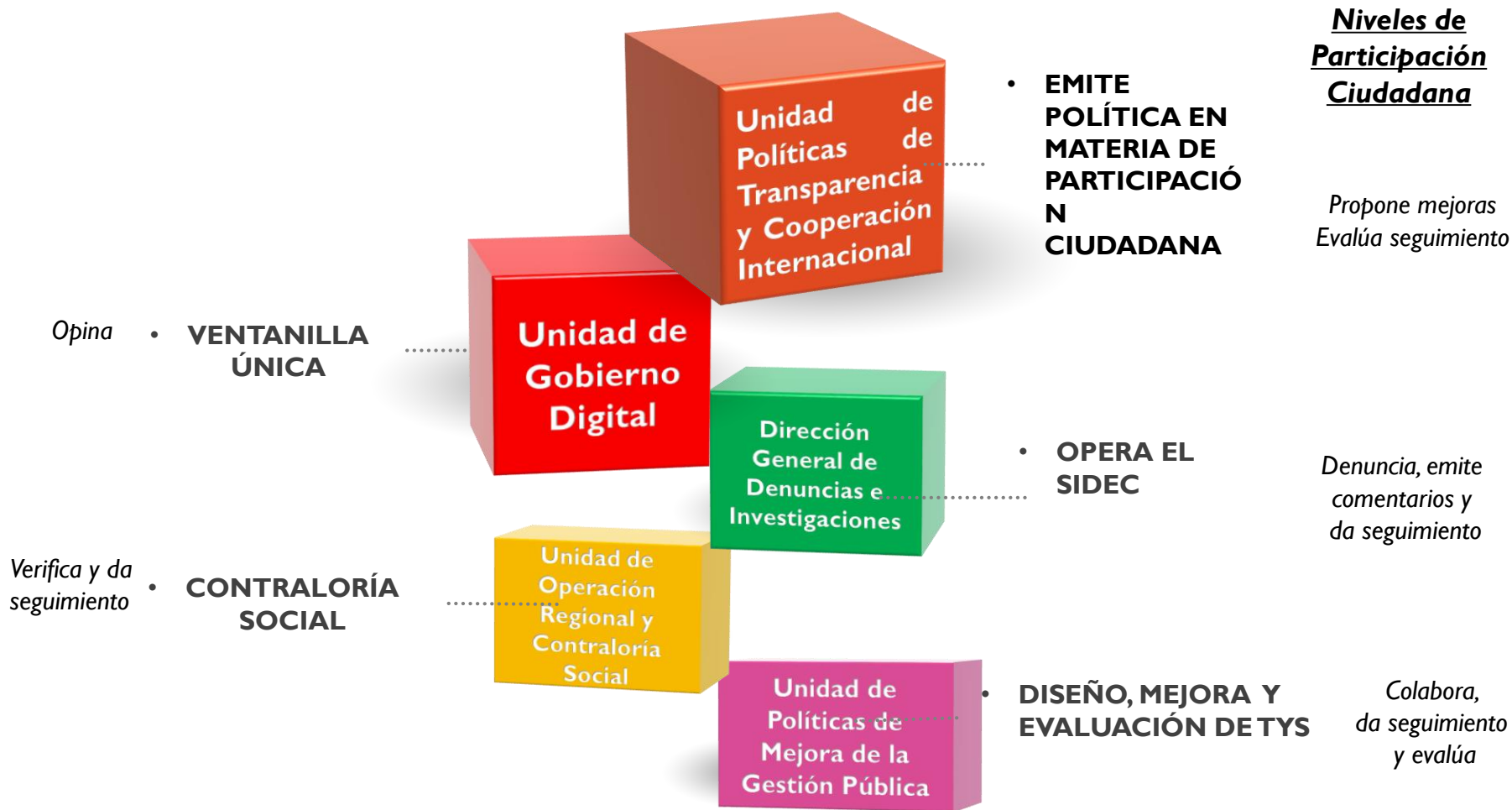
#MéxicoIncluyente

SEDESOL  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SFP

Intervención de los siguientes actores:



# SFP - CIDE

La SFP realizó un convenio de colaboración con el CIDE, firmado en marzo 2016 y se ha logrado:

- El diseño de la metodología del análisis estadístico de la encuesta dirigida a usuarios de trámites y servicios federales.
- Generar un indicador de satisfacción que aproxima la percepción de los usuarios integrado por 9 atributos: *Información, Competencia, Comunicación de Quejas y/o Denuncias, Honestidad, Igualdad, Amabilidad, Instalaciones, Organización de procesos y Eficacia.*
- Cuestionarios especializados, que consideran los 9 atributos según tipologías:
  - por sector.
  - por canal de atención.
- Armonización a los métodos de cálculo estadísticos.
- Directrices para el actuar de los equipos aplicadores de cuestionarios, que buscan prevenir sesgos y errores estadísticos.
- Para los trámites cuyo canal de aplicación es internet se continúa con la investigación y modelación específica para construir el marco metodológico ad-hoc y conectar a [www.gob.mx](http://www.gob.mx)
- El indicador considera respuestas para los 9 atributos descritos, en una relación lineal ponderada, con énfasis en honestidad e igualdad; dentro de escala 0-10.

# CRITERIOS

ATRIBUTO	DEFINICIÓN
<b>Claridad en la información</b>	Disposición oportuna de información completa y consistente sobre el proceso para realizar trámites o servicios
<b>Competencia</b>	Aptitud y conocimiento de los servidores públicos para procesar los trámites y servicios requeridos por los ciudadanos
<b>Recepción de quejas y denuncias</b>	Difusión de los medios y procedimientos a través de los cuales las instituciones reciben y atienden las quejas o denuncias presentadas por los ciudadanos, conforme lo establecido en la normatividad vigente
<b>Honestidad</b>	Actitud de los servidores públicos apegada al "Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal", en cuanto a que debe conducirse con rectitud, sin usar su empleo para obtener algún beneficio, dádiva u obsequio de alguna persona u organización
<b>Igualdad</b>	Ausencia de trato preferencial y discriminatorio de los servidores públicos hacia los usuarios de trámites y servicios, en términos de los principios y valores establecidos por el Código de Ética en el artículo cuarto, sección I inciso 4 y sección II incisos 4 y 5

ATRIBUTO	DEFINICIÓN
<b>Amabilidad</b>	Actitud respetuosa y diligente mediante la cual los servidores públicos se dirigen a los usuarios de trámites y servicios, conforme a los valores establecidos por el Código de Ética en el artículo cuarto, sección II incisos 2 y 3
<b>Entorno físico</b>	Conjunto de circunstancias que están presentes en el lugar donde el usuario realiza los trámites y servicios, tales como limpieza, iluminación, ventilación y señalizaciones entre otros
<b>Organización de procesos</b>	Acciones institucionales de coordinación e información para orientar al usuario en los diferentes procesos del trámite o servicio
<b>Eficacia</b>	Capacidad de una institución para proporcionar a los usuarios atención de la manera más rápida posible, optimizando el tiempo de respuesta en el trámite o servicio

# Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

Institución:

Nombre del servicio:

# ENCUESTA APLICADA EN 2015

Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015



1276 cuestionarios aplicados



99.92%  
cuestionarios  
válidos



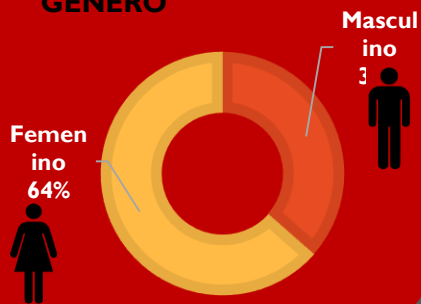
0.08%  
cuestionarios  
duplicados



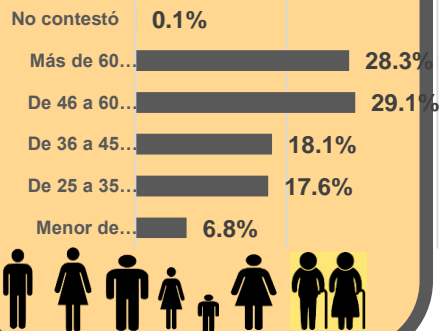
# Identificación del entrevistado

Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

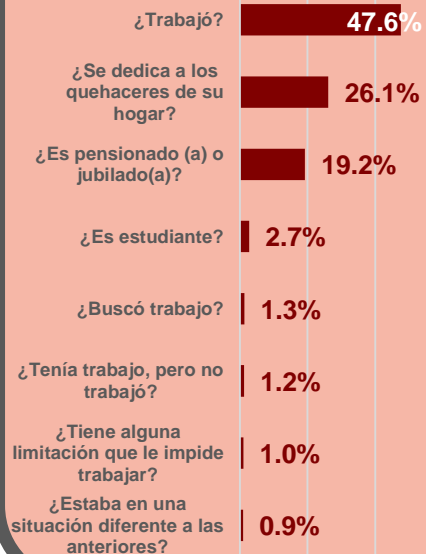
## GÉNERO



## EDAD



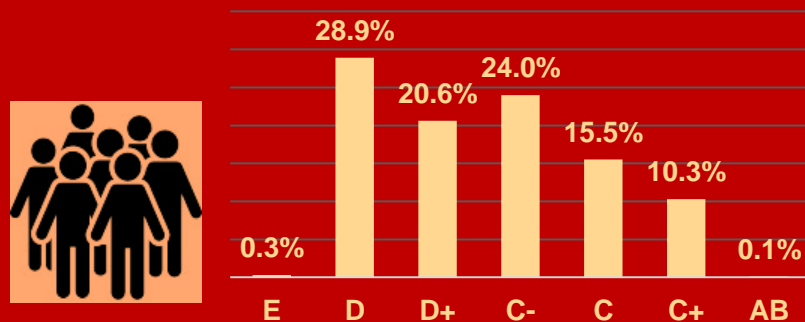
## OCUPACIÓN



## NIVEL ESCOLAR



## NIVEL SOCIOECONÓMICO\*

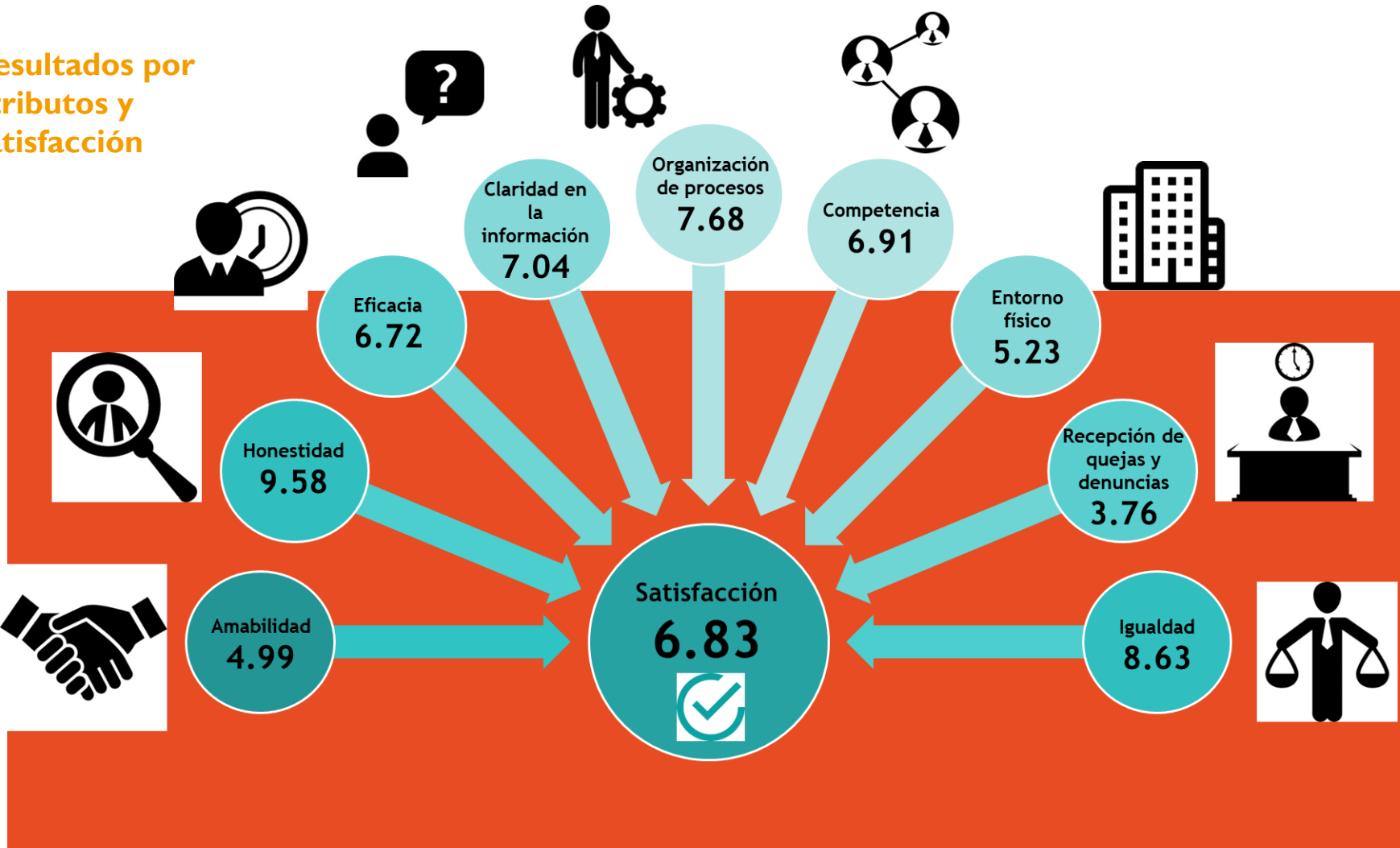


\*CALCULADO SEGÚN REGLA 8X7 DEL AMAI



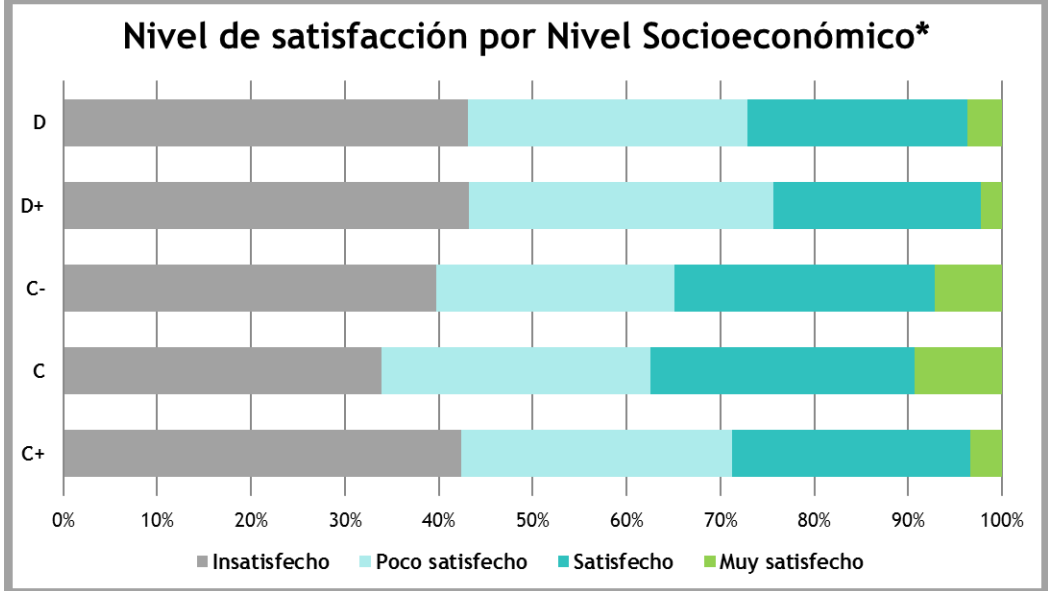
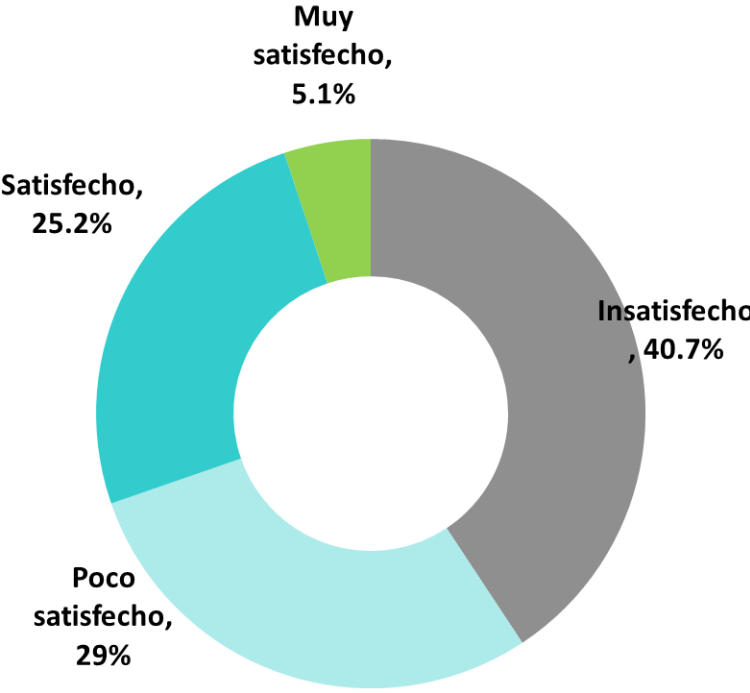
Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

Resultados por atributos y satisfacción



Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

Nivel de satisfacción



\*No se mencionan el NSE "A" porque presenta sólo una mención y el "E" presenta sólo 4 menciones

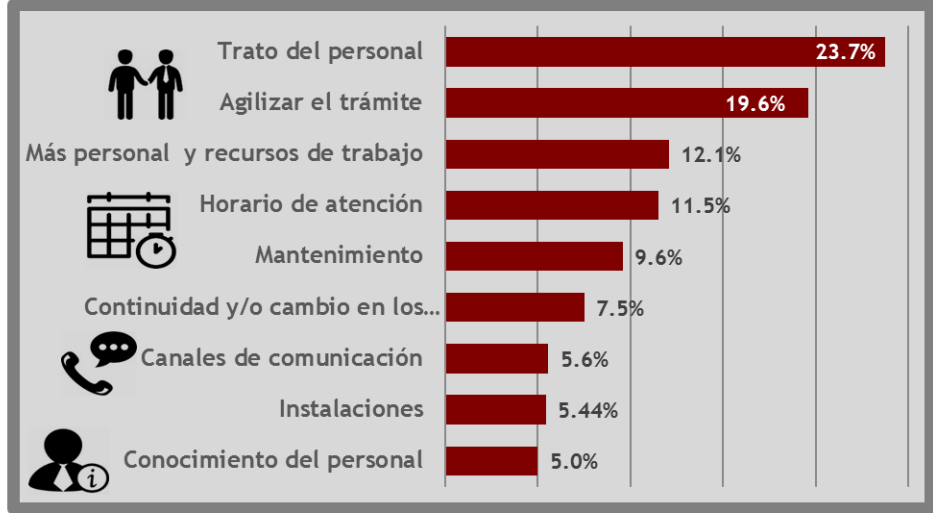


# Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

## Comentarios recibidos



## Temas de los comentarios



## Tipo de comentario por Nivel Socioeconómico

	Horario de atención	Trato del personal	Conocimiento del personal	Instalaciones	Canales de comunicación	Agilizar el trámite	Mantenimiento	Más personal y recursos de trabajo	Continuidad y/o cambio en los procesos
D	28	61	17	9	9	34	11	23	14
D+	14	41	10	2	7	29	14	18	15
C-	21	33	3	12	11	37	14	19	15
C	8	24	4	8	5	19	15	13	7
C+	11	12	2	7	7	21	15	13	3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>171</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>140</b>	<b>69</b>	<b>86</b>	<b>54</b>

\*No se mencionan el NSE "A" porque presenta sólo una mención y el "E" sólo 4 menciones

# ¿QUÉ HACER CON LOS RESULTADOS?



# MEJORA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- El universo de trámites y servicios con el que hemos trabajado desde la UPMGP son **6,143** en 181 instituciones, que corresponde a:

	Trámites y Servicios	Instituciones	
COFEMER	4,598	87	Sujetos a la LFPA
SFP	1,545	94	Sin impacto económico*
<b>Total</b>	<b>6,143</b>	<b>181</b>	

\*Transacciones bancarias, citas médicas, servicios públicos, entre otros.

# Acciones que impulsa la SFP y la COFEMER

## Proyectos de mejora

Las instituciones de la Administración Pública Federal, desde 2014 han desarrollado e implementado proyectos de mejora,

A la fecha, **233** instituciones han registrado **784** proyectos de mejora, de los cuales el 55% están concluidos y el 45% restante en ejecución, como se muestra en la siguiente tabla:

Sector	Proyectos de Mejora	%	Ejecución	%	Concluidos	%
Educación	210	27	98	28	112	26
Desarrollo Social y Recursos Renovables	142	18	65	18	77	18
Salud, Trabajo y Previsión Social	130	16	69	19	61	14
Desarrollo Económico	109	14	52	15	57	13
Hacienda	109	14	27	8	82	19
Seguridad Nacional	70	9	39	11	31	7
Energía	14	2	3	1	11	3
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>	<b>431</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información registrada en el Sistema de Información de Proyectos de Mejora Gubernamental (SIPMG), al 9 de agosto de 2016.

# Acciones prioritarias que impulsa la SFP y la COFEMER

## Proyectos de mejora vinculados con trámites y servicios

Como parte de la estrategia conjunta con la COFEMER se han implementado 270 mejoras, a través del desarrollo de un proyecto a 203 trámites y servicios, los cuales están vinculados a la eliminación de requisitos (19%), reducción de tiempos (54%) y digitalización (60%), como se ilustra a continuación:

Sector	Trámites y Servicios vinculados a proyectos	Mejoras Implementadas			Total de mejoras implementadas
		Eliminación de Requisitos	Reducción de Tiempo	Digitalización	
Desarrollo Social y Recursos Renovables	84	5	42	41	88
Salud, Trabajo y Previsión Social	44	16	33	16	65
Desarrollo Económico	33		12	21	33
Educación	25	11	13	26	50
Hacienda	9	6	5	9	20
Energía	5		4	9	13
Seguridad Nacional	3	1			1
Total	203	39	109	122	270
Porcentaje		19%	54%	60%	

**Fuente:** Información generada por la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública, al 9 de agosto de 2016.

# Esquema de trabajo propuesto para la mejora de los trámites

## Mecanismo de coordinación y acciones a desarrollar con CCE

### PASO 1

Selección de trámites

RFTS

5ta Acción  
Ejecutiva

CNTS

Universo de trámites a  
mejorar

CCE

### PASO 2

Detección de necesidades  
de mejora.

Objetivo del  
trámite

Frecuencia

Impacto

Procesos

Normatividad

Nivel de  
digitalización

### PASO 3

Mesa de trabajo colaborativa

- Institución
- CCE
- SFP (OIC, UPMGP, UGD)
- COFEMER

#### Empatía

- Canales de comunicación

#### Referentes

- Metodología Desing Thinking
- Análisis de factibilidad
- Criterios PROIGUALDAD
- Criterios PRONAIND
- Sello Excelencia Digital

#### Consenso

- Plan de trabajo para acciones de mejora.
- Registro SIPMG.

### PASO 4

Implementación

Diseño



Mejora



Evaluación

- Los trabajos están planeados para iniciar la segunda quincena de septiembre con una duración aproximada de seis semanas para llegar a la fase de implementación del proyecto.



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISEÑO, MEJORA Y EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS FEDERALES

#ADOPTATUTRÁMITE



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DE TRÁMITES Y SERVICIOS FEDERALES

**Guía de Participación Ciudadana**  
27 Instituciones 42 Trámites



Participación Voluntaria por medio de  
OIC

## Metodología

- Desing Thinking
- Mapa de Riesgos
- Proyectos de Mejora de la Gestión Pública (SIPMG)

## Actores Sociales

- Organizaciones de la Sociedad Civil
- Académicos
- Estudiantes
- Usuarios de Trámites o Servicios Federales
- Cámaras Empresariales



## Actores APF

- Enlaces de Participación Ciudadana
- Órganos Internos de Control
- Asesores UPMGP

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## Objetivo

Mejorar en un máximo de un año los trámites y servicios federales que se sometan a la implementación del mecanismo de participación ciudadana #AdoptaElTrámite

## Alcance

- Incrementar la satisfacción de los usuarios de 42 Trámites y Servicios Federales mediante la participación de Instituciones, Órganos Internos de Control, académicos, usuarios, Organizaciones de la Sociedad Civil, entre otros.

# CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES

- La metodología inicia con una clasificación de los Trámites y Servicios por su naturaleza, de acuerdo a lo establecido por COFEMER, quien determina que existen 5 tipos:
- **Obligación:** Los que por mandato de una disposición jurídica, el particular debe presentar ante una dependencia como condición necesaria para realizar una actividad determinada.
- **Beneficio:** Los que el particular tiene que realizar para obtener un beneficio específico.
- **Conservación:** Los que obligan al particular a conservar información.
- **Procedimiento:** Aquellos a través de los cuales el particular pretende dirimir una controversia.
- **Consulta:** Aquellos en los que el particular requiere cierta información de la dependencia o entidad.

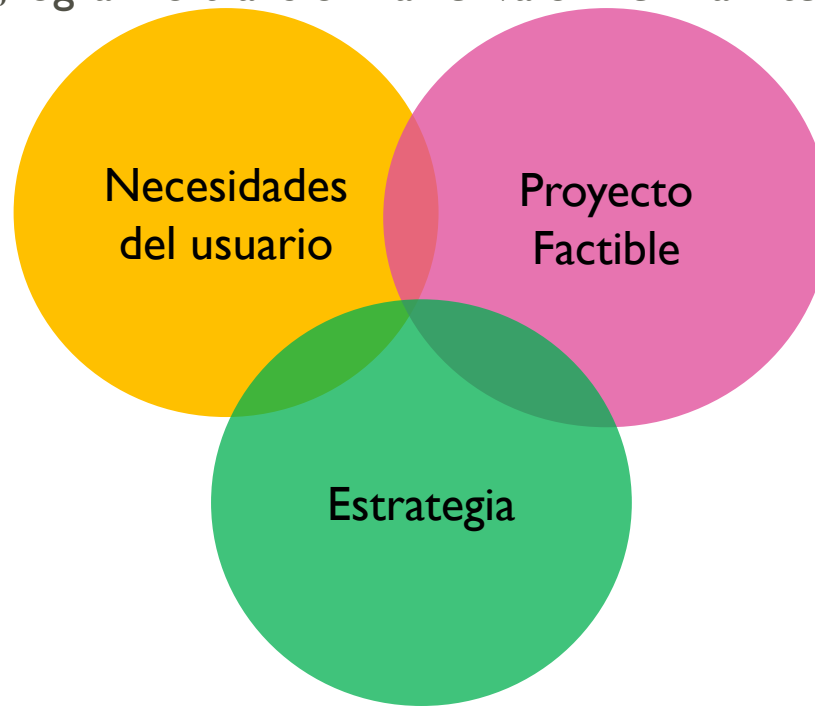
# UNIVERSO

- Derivado de la guía de participación ciudadana, contamos con un universo de 42 Trámites y Servicios que fueron seleccionados por 27 Instituciones.
- Los Órganos Internos de Control de al menos 5 Instituciones están interesadas en promover al interior de la Institución el mecanismo.
  - SEMARNAT
  - AFSEDF
  - CONACULTA
  - CONOCER

# MECANISMO

Metodología *Design Thinking* aplicada a diseño de proyectos:

- Hacer coincidir las necesidades de los usuarios de Trámites y Servicios Federales con proyectos factibles y estratégicos que mejoren los procesos institucionales, logrando transformar el valor del Trámite o Servicio.



# PROCESO

## ■ Empatía

Conocer el  
Trámite o  
Servicio

**Ciudadanía**



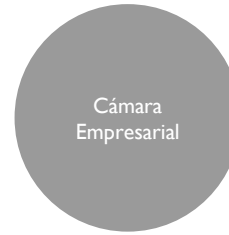
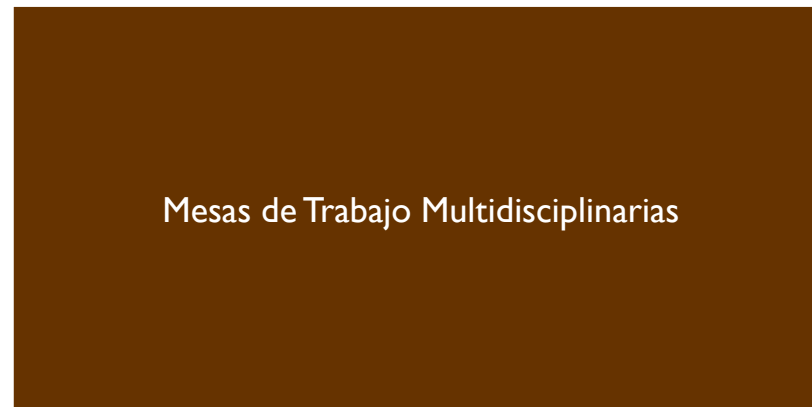
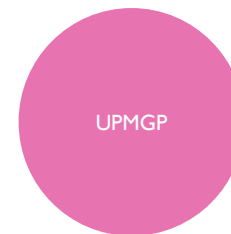
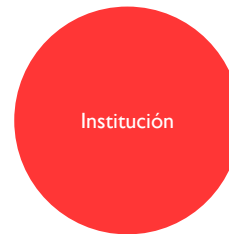
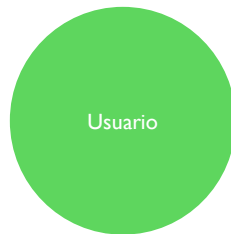
**Servidores  
Públicos**

Accesibilidad,  
medios de  
difusión,  
necesidades y  
expectativas  
del ciudadano



# GENERACIÓN DE PROPUESTAS

- ✓ Exposición de objetivo del trámite o servicio
- ✓ Ruta del ciudadano para acceder al trámite o servicio (Deber ser)
- ✓ Vivencias
- ✓ Propuestas con fundamento



*La diversidad de perfiles nos permitirá sumar conocimientos y experiencias hasta llegar al consenso*



# SIMULADOR DE PROYECTO

- Evaluar las diferentes posibilidades de lo que podría ocurrir con la implementación de las propuestas emitidas

Riesgo	Descripción	¿Quién lo genera?	¿Cuál es el origen?	¿Qué lo controla?
--------	-------------	-------------------	---------------------	-------------------

- Validar el proyecto antes de asumirlo como exitoso.



# EVALUACIÓN

- Después de implementado el proyecto de mejora podremos determinar de acuerdo a los indicadores establecidos el impacto que se generó después del ejercicio de participación ciudadana realizado.
- Así también por una evaluación presencial en los lugares dónde se realiza el trámite o servicio. **ENCUESTA**

# CONCLUSIONES

- Se requiere recurso humano capacitado en materia de Derechos Humanos, Igualdad y No discriminación
  - Diseñadores de política pública con perspectiva incluyente
  - Estándar de capacitación para el personal que atiende en ventanillas
- Es importante el involucramiento de la sociedad en los mecanismos vigentes de participación ciudadana.
- El gobierno tiene la obligación de asegurar la igualdad y la no discriminación en los trámites y servicios federales.
- Es vital la corresponsabilidad entre gobierno y ciudadanía para el logro de políticas públicas eficientes, sin la legitimidad de la ciudadanía la política pública no se implementa como se planea.



SFP

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA

**¡GRACIAS!**

**Dinorah García Zárate**  
[dgarciaz@funcionpublica.Gob.mx](mailto:dgarciaz@funcionpublica.Gob.mx)