

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

Meta 2018
80.00%

76.45% 2017

73.10% 2016

71.22% 2015

71.08%

Línea Base
2014



Determinación de metas anuales

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

1ª

2ª

3ª

4ª

5ª

6ª

7ª

8ª

Instrumentada por las Áreas de Mejora de los OIC.

16 Oct, 2012

2014

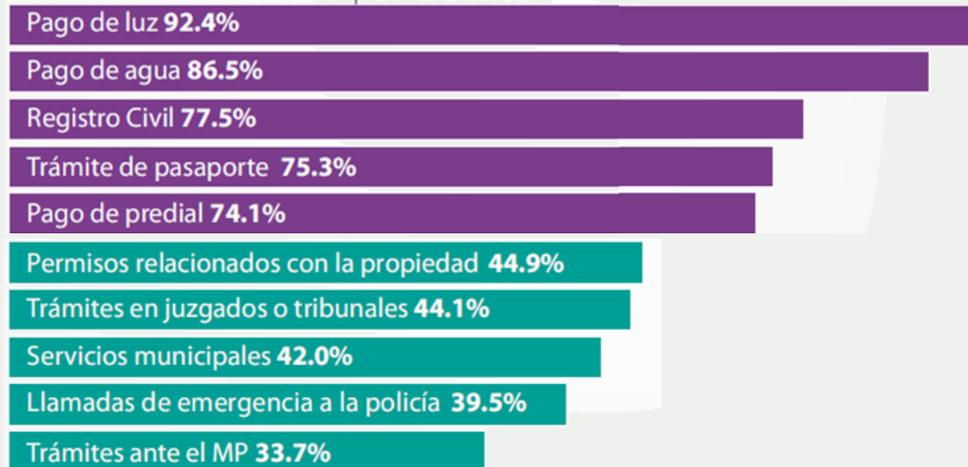




Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013.

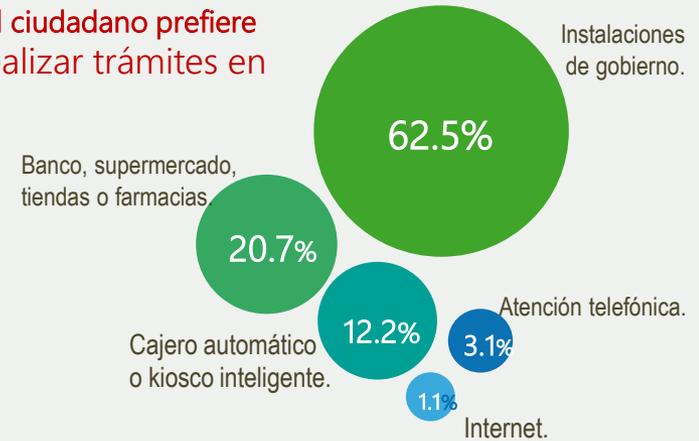
Resultados relativos a 35 grupos de trámites y servicios Municipales, Estatales y Federales

Incluye 15 trámites y servicios federales



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013. INEGI.

El ciudadano prefiere realizar trámites en



78.2%

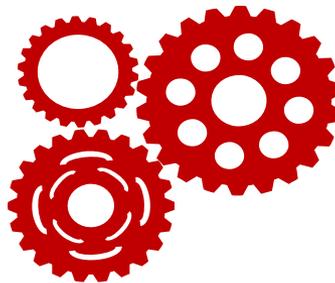
de los trámites, los usuarios están satisfechos o muy satisfechos

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**.

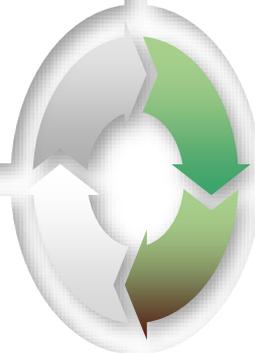
Aporta resultados para la evaluación de media administración.

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



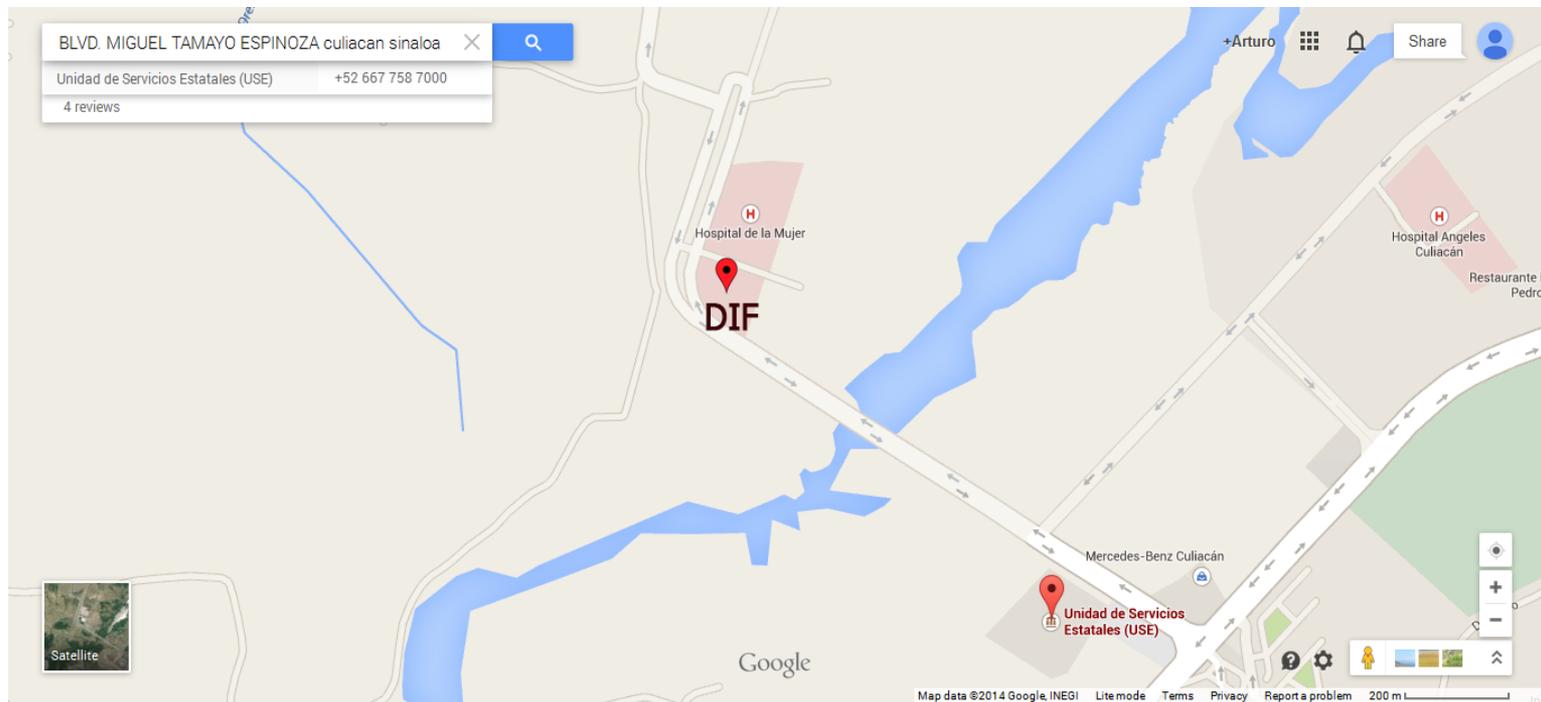
LEGITIMIDAD DE LAS MEDIDAS PARA LA IGUALDAD

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



ACCESIBILIDAD

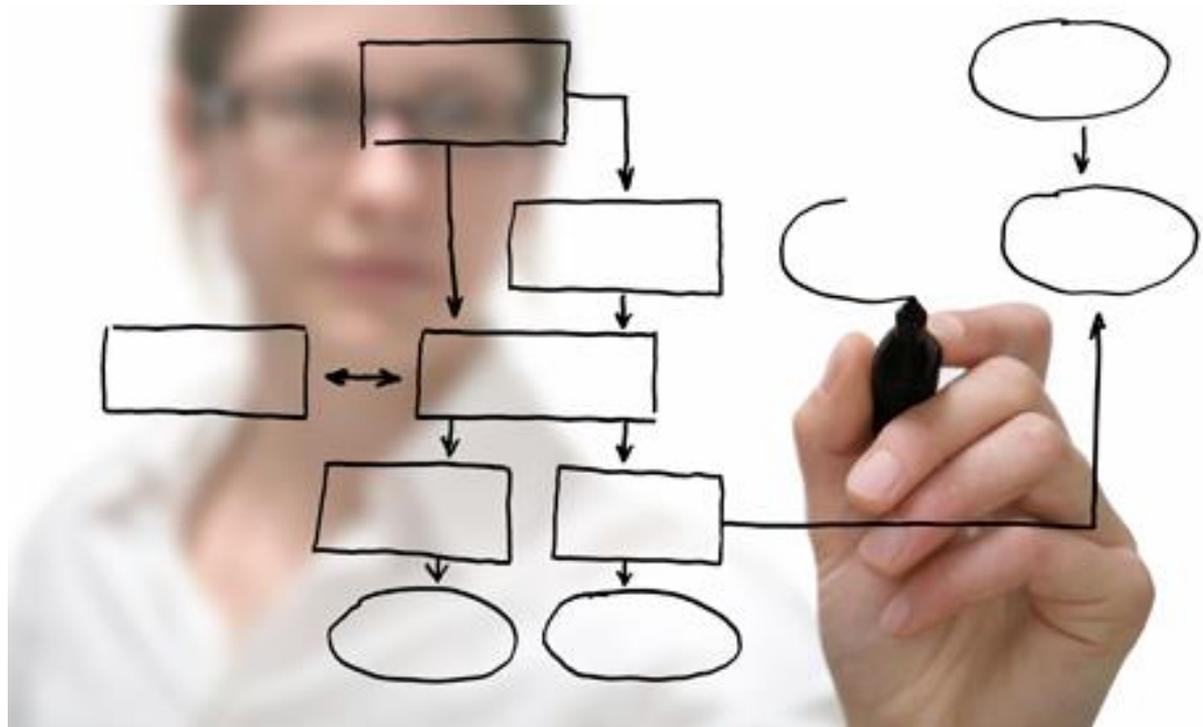
- Física
- Económica



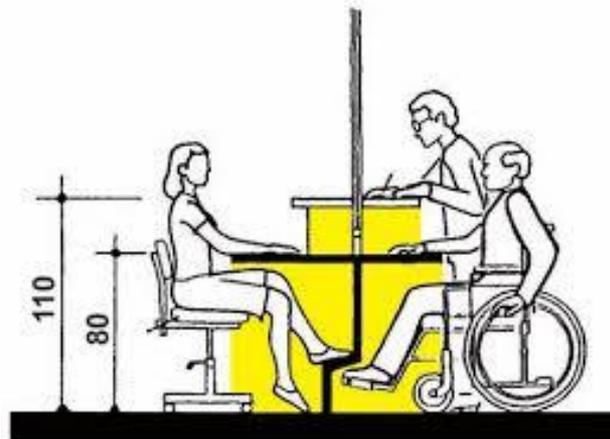
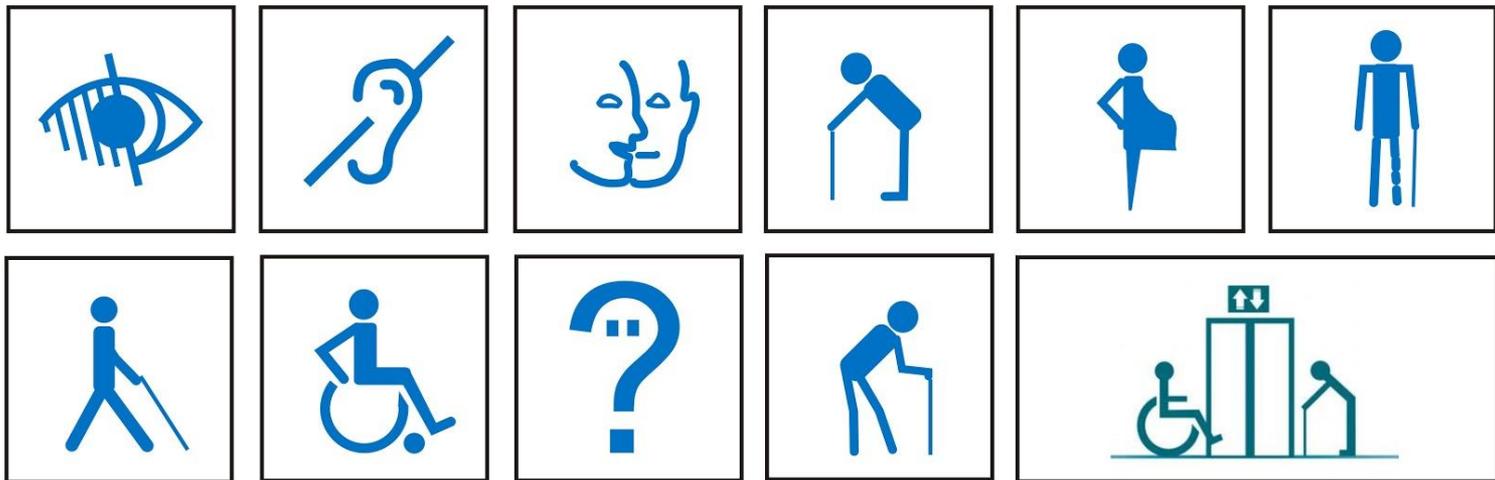
CADENA DE ACCESIBILIDAD

■ 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, paralítico

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
- 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
Claridad en la información	Disposición oportuna de información completa y consistente sobre el proceso para realizar trámites o servicios
Competencia	Aptitud y conocimiento de los servidores públicos para procesar los trámites y servicios requeridos por los ciudadanos
Recepción de quejas y denuncias	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
Honestidad	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
Igualdad	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
Amabilidad	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
Entorno físico	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
Organización de procesos	Acciones institucionales de coordinación e información para orientar al usuario en los diferentes procesos del trámite o servicio
Eficacia	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



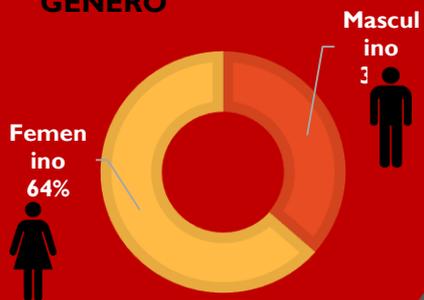
0.08%
cuestionarios
duplicados



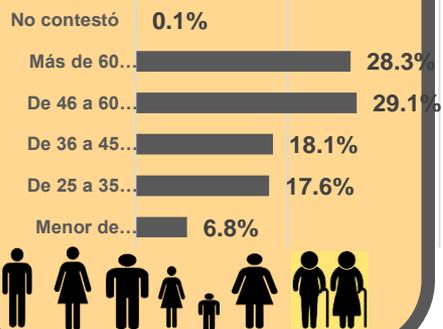
Identificación del entrevistado

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

GÉNERO



EDAD



OCUPACIÓN



NIVEL ESCOLAR



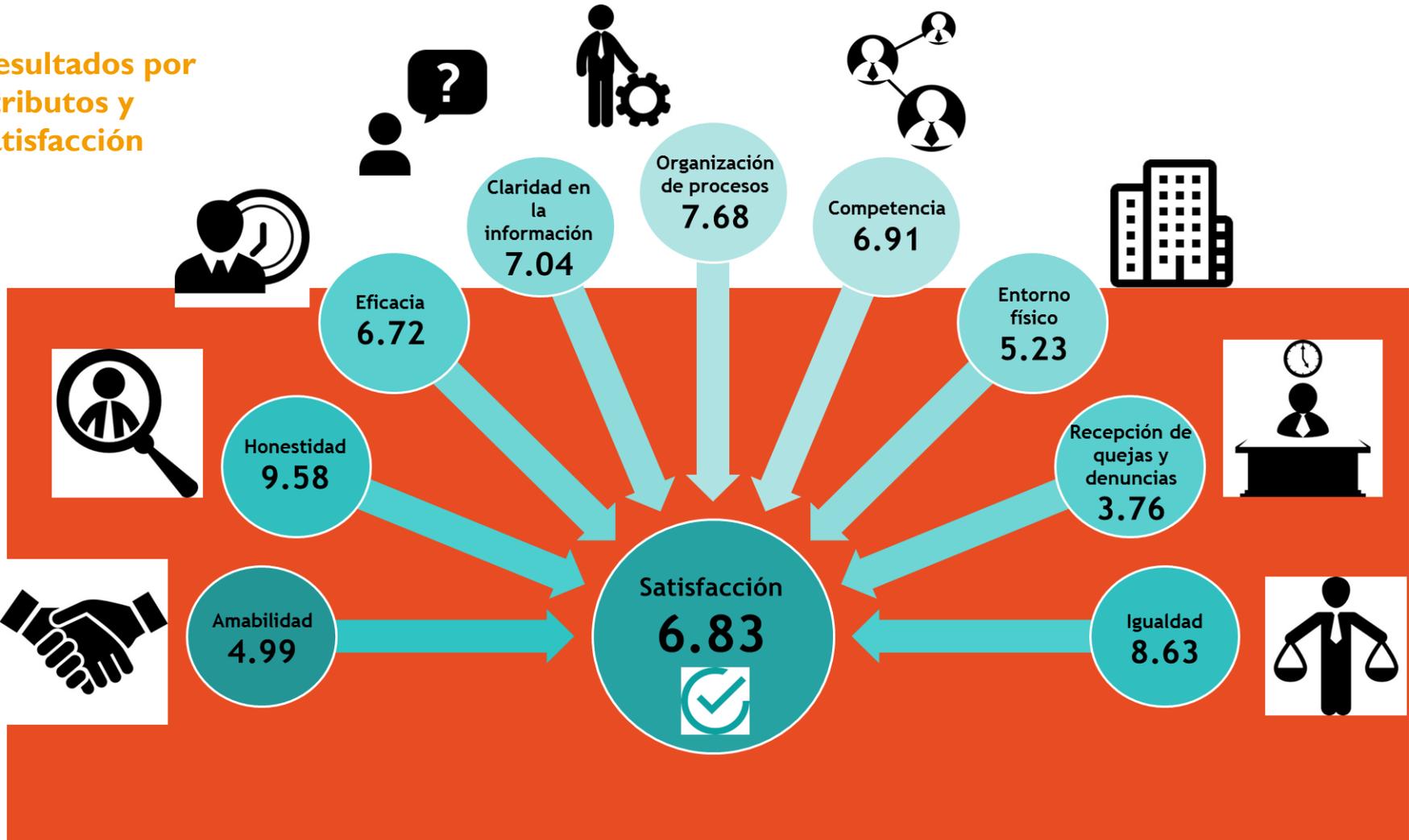
NIVEL SOCIOECONÓMICO*



*CALCULADO SEGÚN REGLA 8X7 DEL AMAI

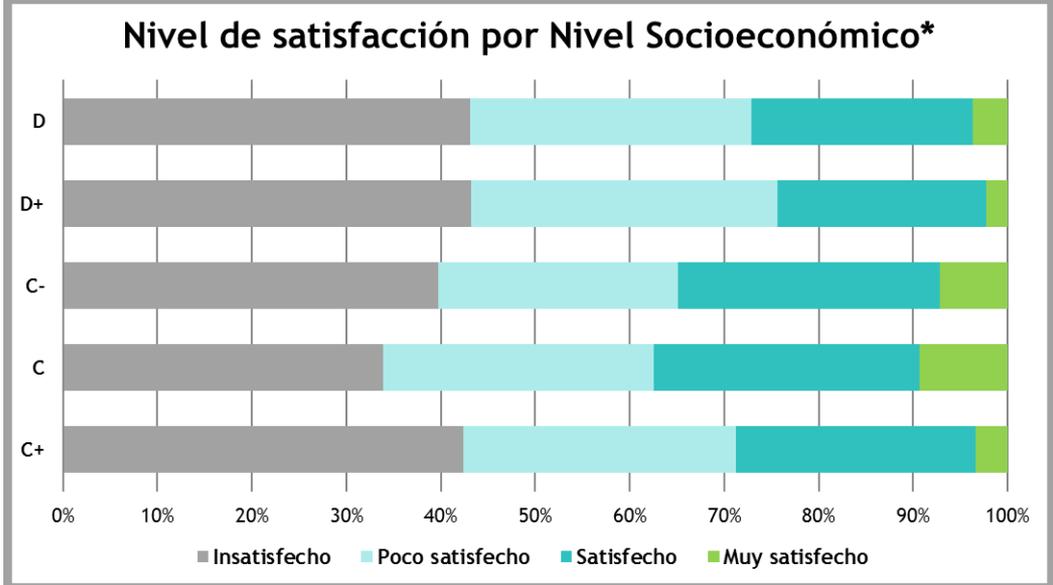
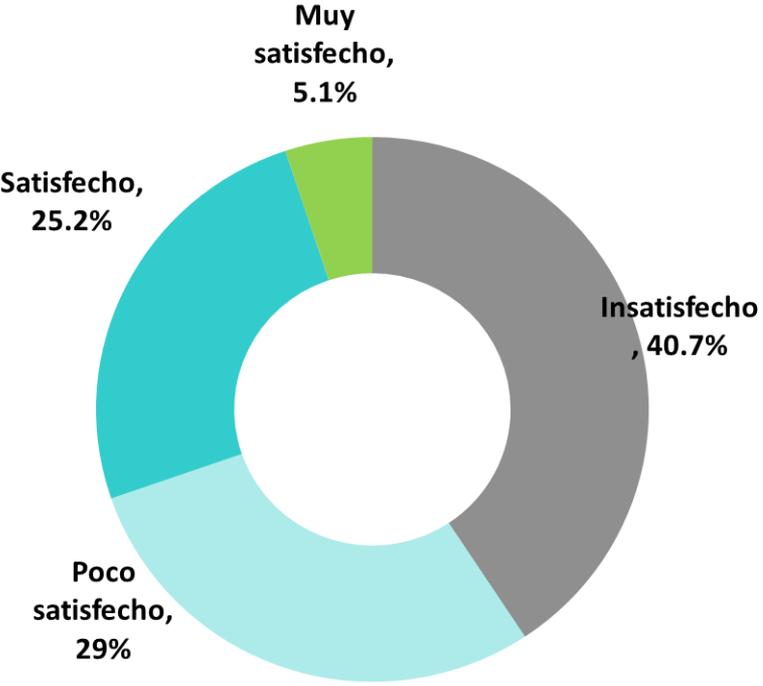
Encuesta de satisfacción a los usuarios de trámites y servicios federales, 2015

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

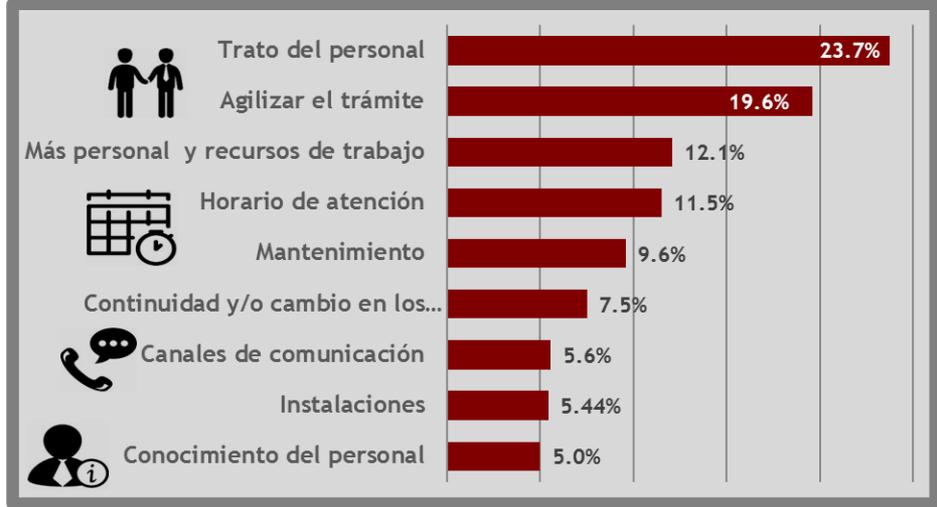
Comentarios recibidos



718
comentarios
propositivos



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
Total	82	171	36	38	39	140	69	86	54

*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*
Total	6,143	181	

*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
Total	784	100	353	100	431	100

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.

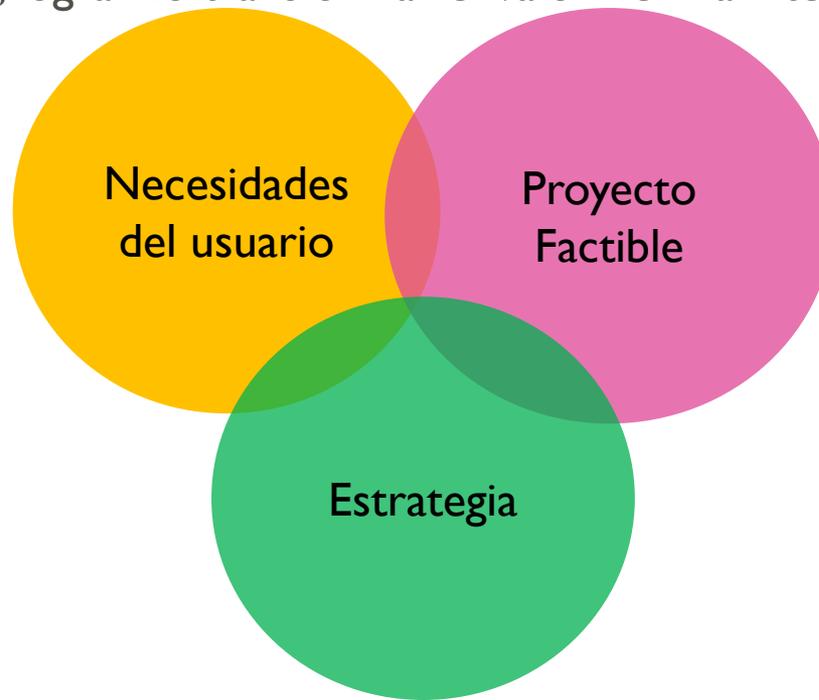
UNIVERSO

- 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



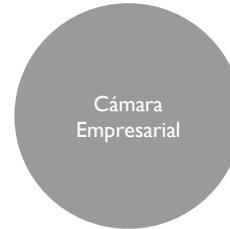
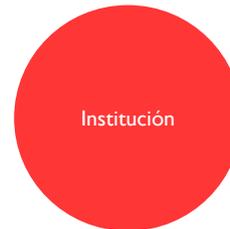
**Servidores
Públicos**

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

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