

# Resultado de la encuesta de satisfacción del TERCER trimestre 2013.

Departamento de Calidad

Octubre 2013



Niños  
y jóvenes



Adultos  
mayores



Salud  
y adicciones



Educación  
y desarrollo  
comunitario



Donantes  
y prendarias



Discapacidad  
y rehabilitación

¡Si es IAP va en serio!

# METODOLOGÍA

- Entrevistas vía WEB EVT, periodo del 1 al 23 de octubre 2013.
- Muestra 34 IAP Activas
- Las atributos evaluados fueron las siguientes:

ATRIBUTO	ESPECIFICACIONES
Trámites	Requisitos Claros Cumplimiento de tiempo de resolución
Personal	Amable Enfocado a la Atención
Servicio General JAPDF	Nivel de Servicio
JAP Útil	IAP Funcional
JAP Confiable	Calidad y Transparencia
JAP Equitativa	Incluyente
JAP Promotora	Redes y Alianzas



Niños  
y jóvenes



Adultos  
mayores



Salud  
y adicciones



Educación  
y desarrollo  
comunitario



Donantes  
y emprendarias



Discapacidad  
y rehabilitación

# METODOLOGÍA

- Seleccionadas aleatoriamente por tipo de trámite:
  - ✓ Programa de Trabajo y Presupuesto, Reducciones, Reforma Estatutos, Modificación de Presupuesto, Enajenación Inmuebles y Donativos realizados durante el 1er. Trimestre 2013 que no contestaron anteriormente y del 2o. Trimestre 2013.
  - ✓ Constitución realizadas en el año 2013, sin encuestar.
- La escala utilizada para evaluar fue de 1 a 10, donde 1 fuera muy bajo y 10 muy alto (dependiendo la pregunta).



Niños  
y jóvenes



Adultos  
mayores



Salud  
y adicciones



Educación  
y desarrollo  
comunitario



Donantes  
y prendarias



Discapacidad  
y rehabilitación

# MUESTRA DE IAP A ENCUESTAR

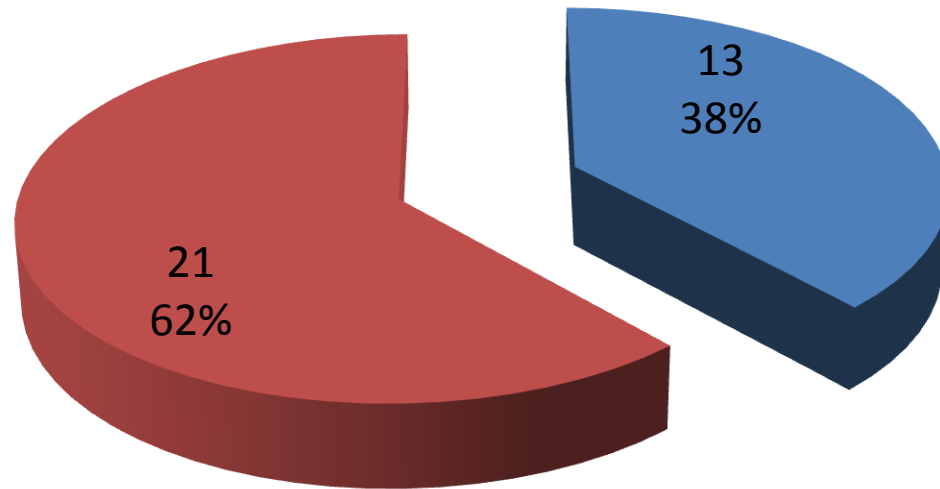
NO. IAP	NOMBRE IAP	DIRECTOR
0002	COMITE DE SALUBRIDAD DE MIXCOAC, I.A.P.	JOSÉ LUIS FERRO NORIEGA
0033	INSTITUTO DE BENEFICENCIA LARRAINZAR, I.A.P.	KARINA ZAVALA GÓMEZ
0058	FUNDACION SEÑORITA TRINIDAD ESPINOSA, I.A.P.	JESUS NERIA BENITEZ JOSE MARIA CARRACEDO BOLINAGA
0129	GRANJA DEL NIÑO, I.A.P.	ELSA JUDITH PORTUGUÉZ
0202	FUNDACION GILDRED, I.A.P.	OLVERA
0227	APAC, I.A.P. ASOCIACION PRO PERSONAS CON PARALISIS CEREBRAL	LEONOR ORTIZ MONASTERIOS
0241	FUNDACION DE PROTECCION Y ASISTENCIA PARA ANCIANAS DESVALIDAS, I.A.P.	MARIA DE LOS ANGELES GALICIA GONZÁLEZ
0284	NUESTROS PEQUEÑOS HERMANOS, I.A.P.	JOSE LUIS ÁVILA SÁNCHEZ
0296	LA CASA DE LA DIVINA PROVIDENCIA, I.A.P.	LEONOR PAYRO GERMAN NEIDA JULIETA CARRIEDO TAMAYO
0305	CENTRO SALESIANO RAFAEL DONDE, I.A.P.	JOAQUIN DEL BOSQUE
0324	HOGAR INTEGRAL DE JUVENTUD, I.A.P.	CORTAZAR
0345	FUNDACION CHRYSLER, I.A.P.	VERONICA LANZ DE LA ISLA SOFIA ALMAZAN
0354	FUNDACION CASA ALIANZA MEXICO, I.A.P.	ARGUMEDO ANA LAURA CARRANCO LÓPEZ
0391	OBRA SOCIAL AUXILIO, I.A.P.	
0399	SERVICIO, EDUCACION Y DESARROLLO A LA COMUNIDAD, I.A.P.	ELSA GARCÍA ZALDIVAR
0414	FUNDACION BRINGAS HAGHENBECK, I.A.P.	MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ OROZCO
0433	GRUPO ALTIA, I.A.P.	EDUARDO VARGAS MERCADILLO

NO. IAP	NOMBRE IAP	DIRECTOR
0453	GRUPO LATINOAMERICANO DE REHABILITACION PROFESIONAL, CAPITULO MEXICANO (GLARP), I.A.P.	ELIZABET CAMARILLO HERNÁNDEZ
0487	VOLUNTARIAS VICENTINAS DE LA SANTA CRUZ DEL PEDREGAL, I.A.P.	REBECA ESCOBA BRIONES GABRIELA DORANTES MARTINEZ
0522	COMUNIDAD CRECER, I.A.P.	GABRIELA LEON DE LA BARRA HARO
0530	FUNDACION ALZHEIMER, ALGUIEN CON QUIEN CONTAR, I.A.P.	
0563	ASOCIACION HELENA Y JOAQUIN RAMIREZ CABAÑAS, I.A.P.	REBECA VAZQUEZ GILIO
0600	JULITA T. VIUDA DE DEL VALLE Y ANTONIO DEL VALLE TALAVERA, I.A.P.	MIGUEL ANGEL SORDO VILLAR
0601	CENTRO DE EDUCACION ESPECIAL, TERAPIA Y REHABILITACION (CEETyR), I.A.P.	JULIETA FUENTES JACOBO
0619	CENTRO DE FORMACION FAMILIAR MARIA DOLORES LEAL, I.A.P.	GLORIA CAMACHO TAPIA
0634	FRATERNAL, I.A.P.	JAIIME CORREA ETCHEGARAY EDMUNDO MORALES ROMERO
0643	VIDA Y ESPERANZA DE MEXICO, I.A.P.	GEMA ZUÑIGA ARENAS
0653	FUNDACION DAR Y AMAR (DAYA), I.A.P.	TERE SUAY VILLAMIL RUIZ
0664	LA CASITA DE SAN ANGEL, I.A.P.	ARMANDO VAZQUEZ ARRIAGA
0689	FUNDACION GATES, I.A.P.	BLANCA ALICIA WEINSTEIN STERN
0706	ASOCIACION MENORAH, I.A.P.	ALEJANDRINA FRANZONI DEL MORAL
0760	ALZHEIMER MEXICO, I.A.P.	MARCELA GÓMEZ FERNÁNDEZ
0775	FUNDACION CHESPIRITO, I.A.P.	ALEJANDRO SALDIVAR GONZALEZ
0802	COMUNIDAD CON PERSONAS MAYORES, I.A.P.	



# RESULTADOS

## ENCUESTAS REALIZADAS



- ENCUESTAS CONTESTADAS POR IAP
- ENCUESTAS NO CONTESTADAS POR IAP



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



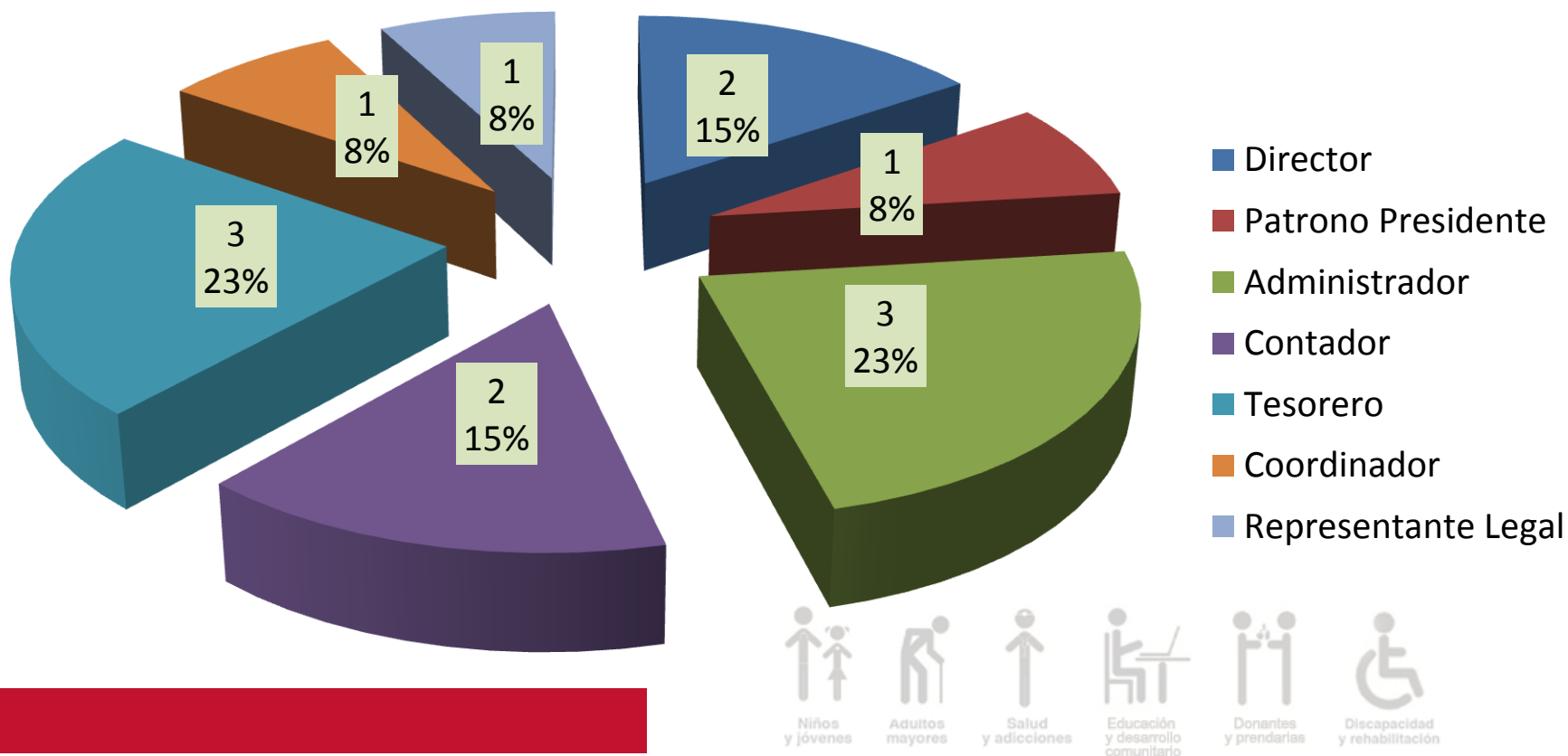
Donantes y preñarias



Discapacidad y rehabilitación

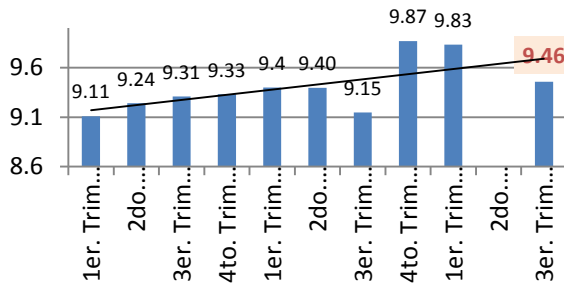
# RESULTADOS

## Puesto de Personal Encuestado

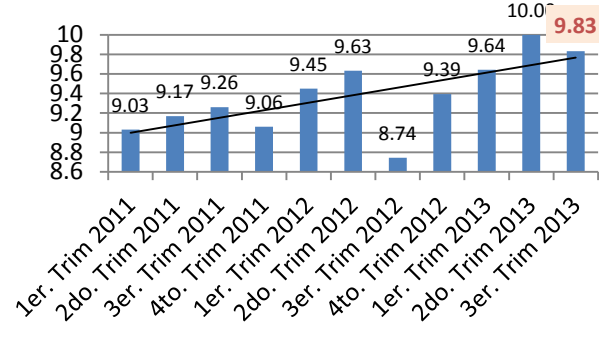


# HISTORIAL DE RESULTADOS

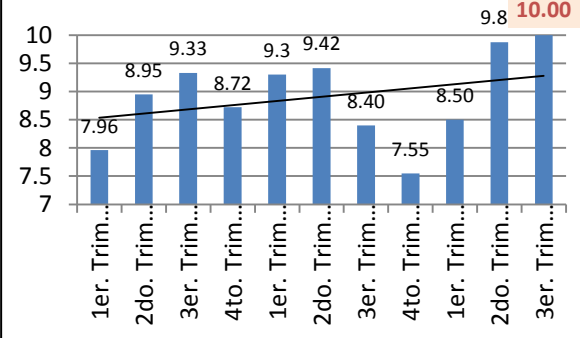
## Programa de Trabajo y Presupuesto



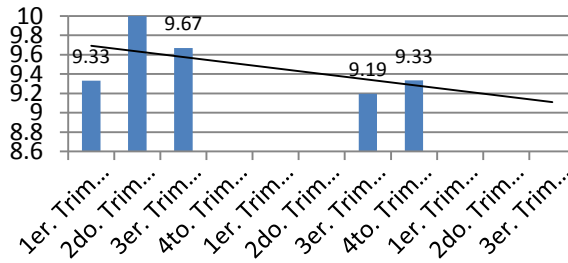
## Reducciones



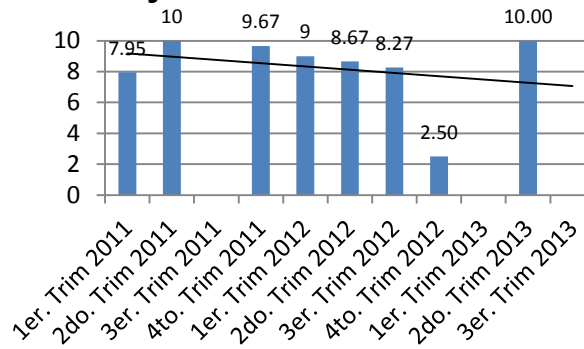
## Reforma Estatutos



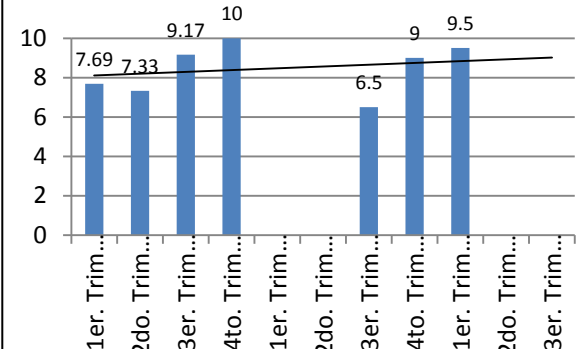
## Modificación de Presupuesto



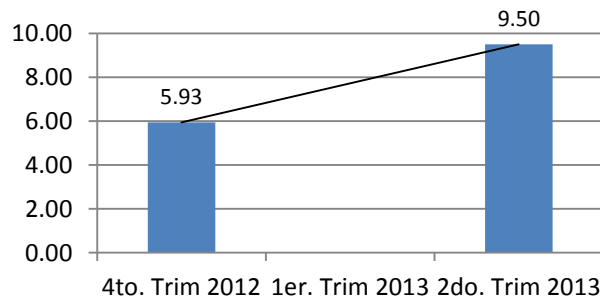
## Enajenación Inmuebles



## Constitución



## Donativos



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



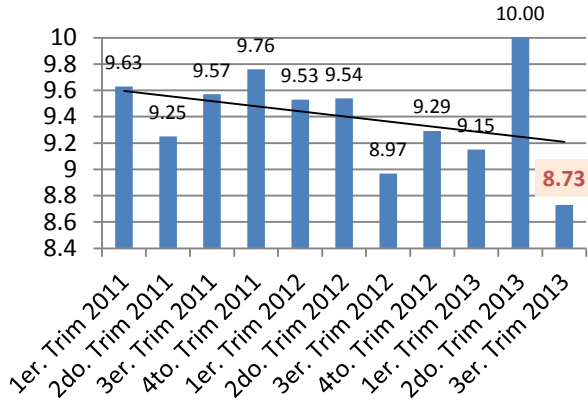
Donantes y preñarias



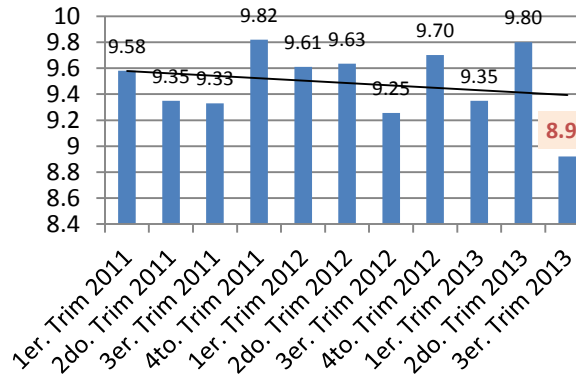
Discapacidad y rehabilitación

# HISTORIAL DE RESULTADOS

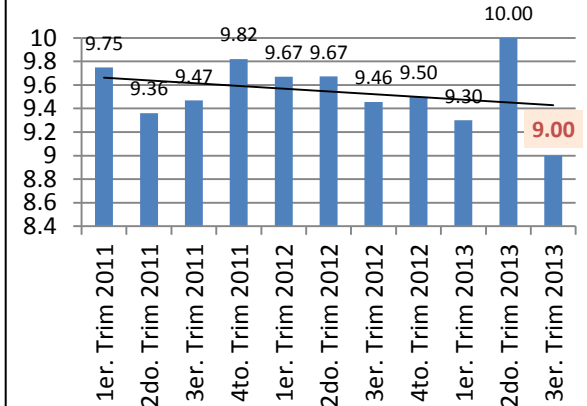
## DJ



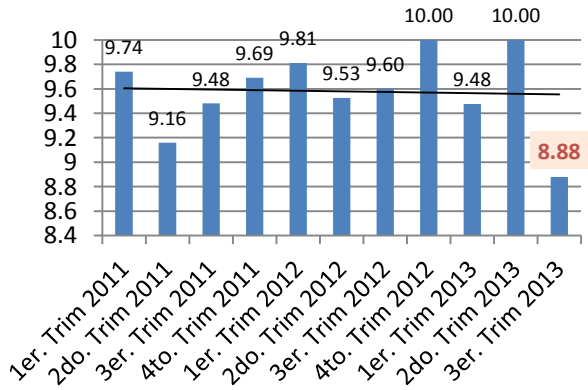
## DAS



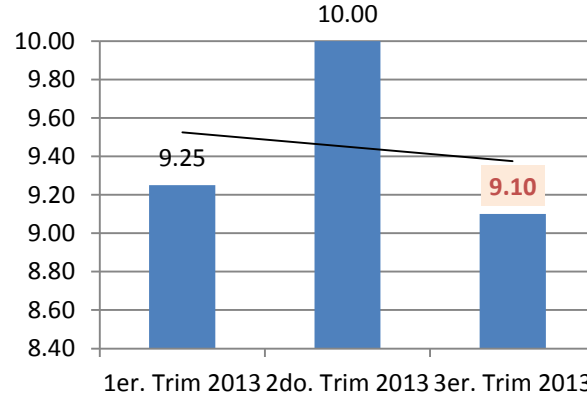
## DPA



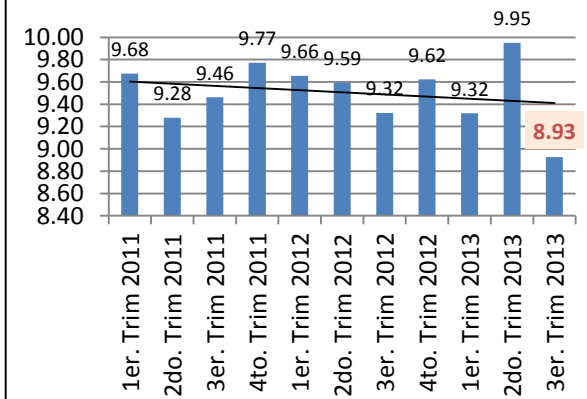
## DTIC



## ADM



## GENERAL



Niños y jóvenes    Adultos mayores    Salud y adicciones

Educación y desarrollo comunitario

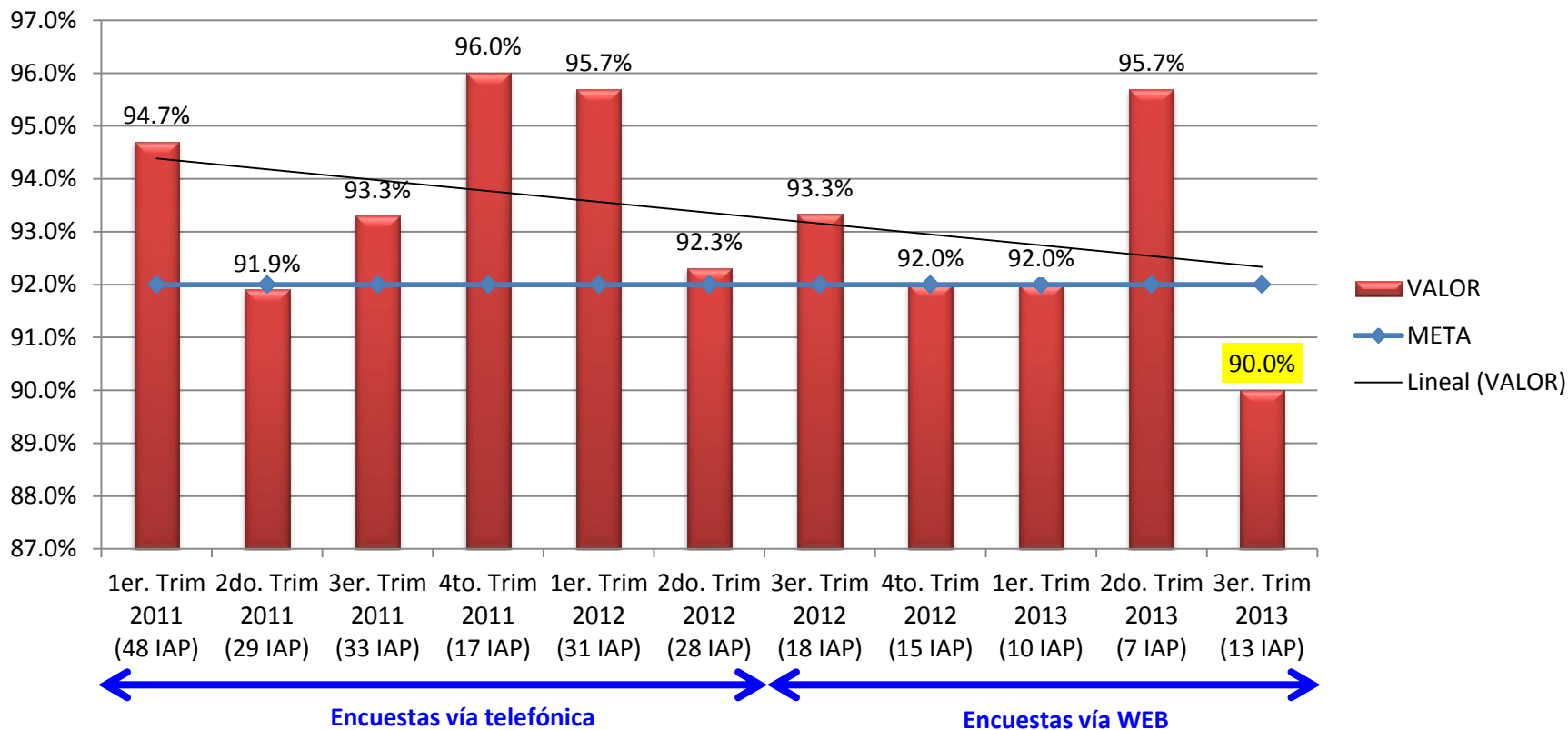
Donantes y preñarias

Discapacidad y rehabilitación



# HISTORIAL DE RESULTADOS

Nivel de Servicio de la JAPDF

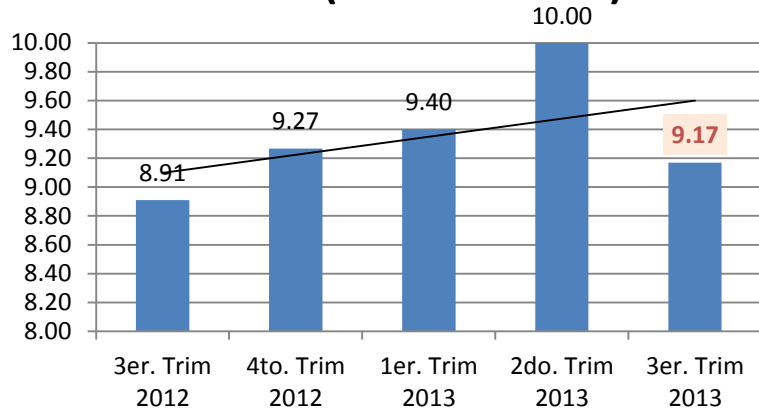


¿Cómo considera el nivel de servicio de la JAPDF en General?

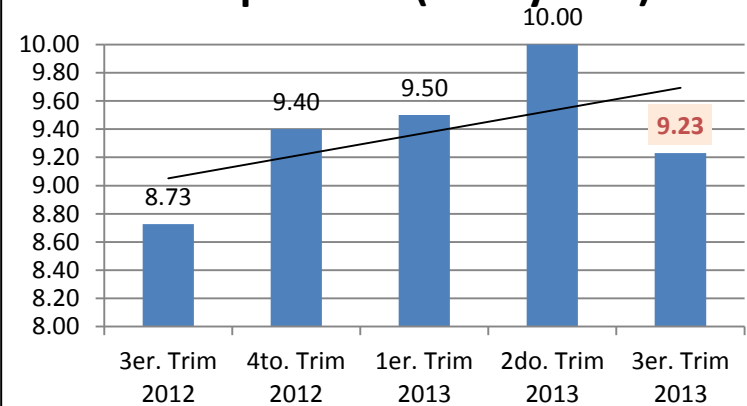


# HISTORIAL DE RESULTADOS

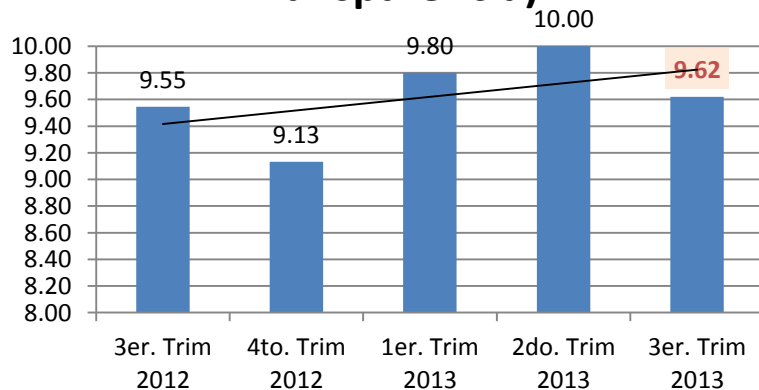
## JAP Útil (IAP Funcional)



## JAP Equitativa (Incluyente)



## JAP Confiable (Calidad y Transparencia)



## JAP Promotora (Redes y Alianzas)

